Social Development

Annual Report
2014–2015

New Nouveau Brunswick

Social Development
Annual Report 2014–2015

Province of New Brunswick
PO 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-0950-0 (Bilingual print edition)
ISBN 978-1-4695-0951-7 (PDF: English edition)

ISSN 1921-7056 (Bilingual print edition)
ISSN 2368-5700 (PDF: English edition)

10479 | 2015.11 | Printed in New Brunswick

Transmittal letters

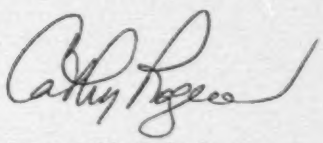
From the Minister to the Lieutenant-Governor

The Honourable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenant-Governor of New Brunswick

May it please your Honour:

It is my privilege to submit the Annual Report of the Department of Social Development, Province of New Brunswick, for the fiscal year April 1, 2014, to March 31, 2015.

Respectfully submitted,



Honourable Cathy Rogers
Minister

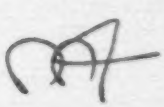
From the Deputy Minister to the Minister

Honourable Cathy Rogers
Minister of Social Development

Dear Madam:

I am pleased to be able to present the Annual Report describing operations of the Department of Social Development for the fiscal year 2014-2015.

Respectfully submitted,



L. Craig Dalton
Deputy Minister

Table of contents

Minister's message 1

Deputy Minister's message 2

Strategic priorities 3

Highlights 4

Performance measures 6

Overview of departmental operations 16

Financial information 21

Summary of staffing activity 22

Summary of legislation and legislative activity 22

Summary of Official Languages activities 23

Summary of recommendations from the Office of the Auditor General 24

Report on the *Public Interest Disclosure Act* 24

Minister's message

It is with pleasure that I present the 2014-2015 annual report for the Department of Social Development.

The Department of Social Development continues to strive to improve the lives of New Brunswickers while meeting the fiscal and economic challenges of our province.

I am proud of the accomplishments of the department. These successes would not have been possible without the hard work and dedication of our employees, who remain committed to helping others.

With these talented and devoted professionals, our government is well prepared to foster an environment that will contribute to the creation of jobs for people living in New Brunswick; to address New Brunswick's fiscal situation successfully; and to ensure the well-being of families by providing the supports they need.

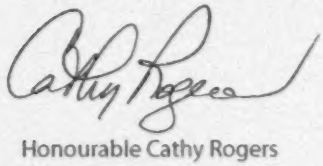
We have a number of successes to highlight for 2014-2015, including key initiatives in support of the Home First Strategy for seniors, which will enhance healthy aging and care in New Brunswick and will help seniors remain safely in their homes longer than before.

In addition, we were successful in launching the Youth Engagement Services program under the child welfare system to assist youth who cannot live in the parental home. This program will better address the developmental needs of youths aged 16 to 18.

As well, the department continued to build, replace, expand, renovate and repair nursing homes.

Of the many initiatives undertaken by the department this past year, the aforementioned are only a few of the significant milestones that have been achieved. Our successes play an important role in supporting our government's priority to improve finances while enhancing our opportunity to provide our programs and services in a smarter and more efficient manner.

I am honoured by the tremendous work accomplished in 2014-2015, and I look forward to building on this success in the coming year.



Honourable Cathy Rogers
Minister

Deputy Minister's message

The 2014-2015 fiscal year was challenging yet successful for the Department of Social Development. All employees of the department can be justifiably proud of their individual and collective efforts to provide high-quality programs and services in support of the province's most vulnerable populations.

I am particularly proud of the department's ongoing efforts to balance effectively quality service delivery with fiscal prudence while remaining focused on our mission to support greater independence, an improved quality of life and protection for those in need. Indeed, our dedicated, innovative and compassionate professionals achieved a great deal as they focused on the strategic priority areas of more jobs, fiscal responsibility, smarter government and the best place in which to raise a family. A few of our many accomplishments include the following:

- $7.2 million was announced for the first year of a three-year Home First Strategy that will enhance healthy aging and care in New Brunswick and will help seniors remain safely in their homes longer than before. Considerable progress has been made in the first year of the strategy toward the development of a rapid rehabilitation and re-ablement service and modernizing nursing homes.
- The department successfully negotiated an extension to the Investment in Affordable Housing Agreement with a combined federal and provincial investment of $78 million over five years.
- Building on a formal management system and Lean Six Sigma Process Improvement methodology, the department achieved savings of $1,573,673. To achieve this target, the department completed a number of Waste Walk and Lean Six Sigma projects.

In 2015-2016, we will continue to pursue our strategic priorities with a continued focus on innovation and excellence. While there are no doubt challenges ahead, I am confident that we will rise to meet them while we continue to work together to ensure New Brunswick is the best place in which to raise a family.

L. Craig Dalton
Deputy Minister

Strategic priorities

Strategy management

The Government of New Brunswick (GNB) uses a formal management system built on leading business practices to develop, communicate and review strategy. This process provides the public service with a proven methodology to execute strategy and continuously drive improvement.

The development of the strategy, using the formal management system, starts with a strategic vision of *Moving New Brunswick Forward*. This vision is anchored in four strategic themes which include:

1. ***More jobs*** — Creating the best environment for jobs to be generated by New Brunswickers, by businesses, by their ideas, by their entrepreneurial spirit, and by their hard work. This includes providing seamless support to businesses, leveraging new technologies and innovation by supporting research and development, and developing a skilled workforce by improving literacy and education.
2. ***Fiscal responsibility*** — Getting New Brunswick's fiscal house in order through a balanced approach to decrease costs and increase revenues.
3. ***Best place to raise a family*** — Designing social programs to make life more affordable and make New Brunswick the best place to raise a family.
4. ***Smarter government*** — Providing taxpayers with better value for their money by transforming the culture of government by eliminating waste and duplication, adopting new innovations in technology to improve services and savings, and improving accountability measures.

Highlights

During the 2014-2015 fiscal year, the Department of Social Development focused on these strategic priorities through the following initiatives:

Under the Wage Gap Initiative, department employees and community residence direct-care providers worked in collaboration with the Executive Council Office to provide recommendations to government regarding pay equity for community residence workers. Staff in community residences received a total of $1,874,037 in pay equity. As of Oct. 1, 2014, with the inclusion of pay equity funding and an additional wage increase of 25 cents per hour, home support employees are receiving a minimum of $12.58 per hour.

*

In April 2014, the department signed an extension to the Investment in Affordable Housing Agreement with a combined federal and provincial investment of $78 million over five years. These funds will be used to increase the supply of affordable housing through new construction; improve housing affordability through rental subsidies; and improve and preserve existing housing stock occupied by low-income homeowners and rental households. The funds will also support safe and independent living for seniors and persons living with a disability.

*

An investment of $7.2 million was announced for the first year of a three-year Home First Strategy that will enhance healthy aging and care in New Brunswick and will help seniors remain safely in their homes longer than before. Home First is a joint initiative between the departments of Social Development and Health as well as the regional health authorities.

*

In support of the 2011-2016 Nursing Home Renovation and Replacement Plan, one new nursing home was opened, renovations commenced on three nursing homes, eight nursing homes were under construction and one nursing home was in the design phase. A Request for Proposals was released for the procurement of additional beds in the greater Moncton area.

*

The department led joint efforts to improve employability skills for social assistance recipients. This resulted in 2,731 clients being referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour for employment and training services. This represents a 72 per cent increase (1,144 more clients) from the original number of referrals at the beginning of the project in 2012-2013.

*

The Youth Engagement Services program was introduced in October 2014 for youth between the ages of 16 and 18 who cannot live in the parental home. It is a service delivery model within the child welfare system that provides social work interventions, financial and other supports to promote the youth's transition to independent adulthood. Prior to this program, these youth would have received services through social assistance. The primary goal is to have youth actively engaged in a case plan related to education, employment and permanency.

*

In March 2015, there were 536 fewer cases requiring social assistance from the previous year.

*

The department achieved savings of $1,573,673 with Continuous Improvement projects. To achieve this target, the department completed various initiatives, including Waste Walks and Lean Six Sigma projects.

*

The department participated in the Strategic Program Review process, including the analysis of its core programs and the identification of initiatives to improve the efficiency and effectiveness of programs and services.

*

The department saw a significant reduction in employee sick leave. With the help of all employees, supervisors and managers, the department exceeded the target reduction for the fiscal year. This represents more than a 17 per cent reduction from the previous year.

Performance measures

More jobs	Measures
Support/develop the workforce	Percentage of social assistance cases accessing a wage exemption
Support/develop the workforce	Number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour
Support/develop the workforce	Number of cases leaving social assistance (net reduction)
Fiscal responsibility	**Measures**
Reduce expenditures	Ratio of actual to budgeted expenditures
Best place to raise a family	**Measures**
Fairer access to government services	Percentage of abandoned calls at screening
Fairer access to government services	Grade of service at screening (%)
Help families	Percentage of seniors on the caseload receiving community based home support services
Smarter government	**Measures**
Enhance employee involvement, commitment and productivity	Total number of paid sick days used
Enhance employee involvement, commitment and productivity	Percentage of employee performance reviews completed

More jobs

Objective of the measure

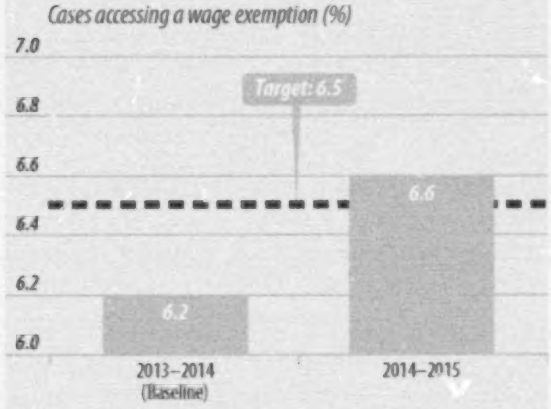
To support/develop the workforce.

Measure

Percentage of social assistance cases accessing a wage exemption.

Description of measure

This measure calculates the percentage of cases accessing a wage exemption of a target caseload that are either employable or receiving training or skills upgrades to improve employability.



Overall performance

A continued focus on pre-employment services has resulted in this measure exceeding its fiscal year target.

Why do we measure this?

Clients receiving social assistance want to work and be self-sufficient. The department has programs in place to help in their transition to the workplace. This measure represents the department's success in increasing the number of cases accessing a wage exemption.

The percentage of cases accessing a wage exemption is calculated as a measurement of the effectiveness of clients in gaining employment and accessing wages to supplement social assistance benefits to transition into the workforce. A higher percentage of cases accessing the wage exemption shows clients are gaining employment and preparing to transition into the workforce and exit social assistance.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

In October 2014, changes in social assistance were made to assist persons living with a disability to keep money earned from either part-time, full-time or self-employment when calculating income for social assistance. The fixed portion amount of the wage exemption for persons certified as disabled increased from $250 to $500 monthly, while continuing to allow individuals living with a disability to keep 30 per cent of every dollar earned beyond $500.

In addition, a focus on pre-employment services, referrals to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour and case planning helped more clients to enter the workforce than before.

More jobs

Objective of the measure

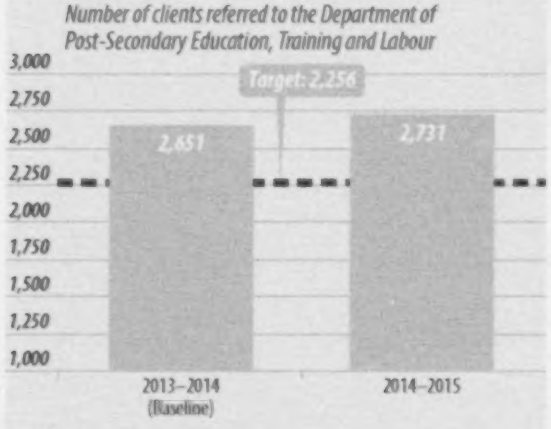
To support/develop the workforce.

Measure

Number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour.

Description of measure

This measure provides the total number of social assistance clients referred to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour for employment or training programs throughout the fiscal year.



Overall performance

This measure exceeded the fiscal year target.

Why do we measure this?

Improving workforce readiness of clients is done through case planning and by providing the right services at the right time. Measuring the number of case referrals to the Department of Post-Secondary Education, Training and Labour provides an indicator of the number of clients who are training to enter the workforce or are upgrading their workforce skills to support their exit from social assistance.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

The departments of Social Development and Post-Secondary Education, Training and Labour continue to work together to provide training and employment programs for clients in need.

In total 2,731 referrals were made during the 2014-2015 fiscal year – 475 more than the established target for the fiscal period.

More jobs

Objective of the measure

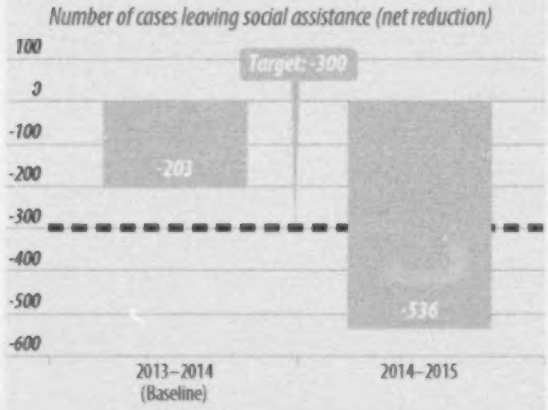
To support/develop the workforce.

Measure

Number of cases leaving social assistance (net reduction).

Description of measure

This represents the net difference in the social assistance caseload, compared to March of the previous fiscal year.



Overall performance

This measure exceeded the fiscal year target.

Why do we measure this?

The net reduction in the social assistance caseload represents the department's work in successfully closing social assistance cases. Through case planning and targeted services, the department works with clients able to enter the workforce and transitions them to self-reliance.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

A number of factors contributed to the success in reducing the caseload, including continued case planning, referring clients to education and training programs and Social Assistance Reform. Under Social Assistance Reform, among other changes, the creation of the Youth Engagement Services program saw youth aged 16 to 18 transition from social assistance to a new service delivery model focused on developing self-reliance and independence while providing services and benefits available under other child welfare programs. Through this program, case management will be expanded to include connections to family and/or community as well as provide support and services to minimize factors that prevent a successful transition to adulthood.

Fiscal responsibility

Objective of the measure

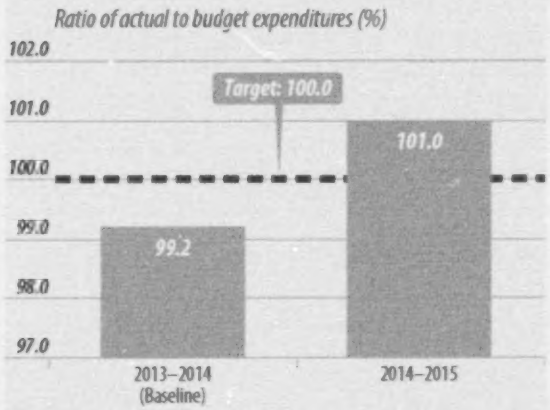
To reduce expenditures.

Measure

Ratio of actual to budgeted expenditures.

Description of measure

The ratio measures whether the department is over-budget or under-budget. The ratio will exceed 100 per cent when spending is over-budget and be less than 100 per cent when spending is under-budget.



Overall performance

This measure exceeded the fiscal year target.

Why do we measure this?

This indicator measures the ability of the department to manage its overall expenses as compared to budget. GNB must ensure expenses are managed in accordance with the budget and be prepared to take corrective action if expenses are projected to be over-budget during the year.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

Savings of $1,573,673 were achieved with Continuous Improvement projects. Working toward this target, the department completed various initiatives, including Waste Walks and Lean Six Sigma projects.

Best place to raise a family

Objective of the measure

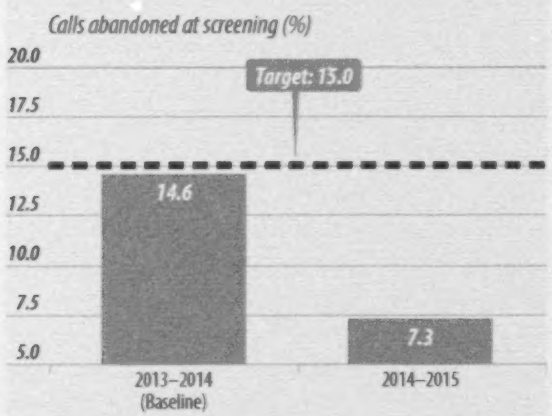
To measure fairer access to government services.

Measure

Percentage of abandoned calls at screening.

Description of measure

The number of abandoned calls divided by the total number of incoming calls (with the before-automated response abandoned calls subtracted).



Overall performance

This measure exceeded the fiscal year target.

Why do we measure this?

The percentage of abandoned calls represents the percentage of incoming calls that disconnect before talking to staff. Although there are multiple reasons for disconnecting, a reduced number of abandoned calls demonstrates that staff are fielding calls from potential clients or those seeking information on services provided by the department.

The percentage of abandoned calls varies from region to region and month to month. Part of the Efficiencies at Screening project was aimed at improving consistency of service, which is seen in the provincial results.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

The Efficiencies at Screening project was implemented. The goals were to improve overall screening services; standardize processes; and reduce wait times for applicants. The benefits include more efficient and standardized service delivery; fewer dropped calls; and improved client services.

Best place to raise a family

Objective of the measure

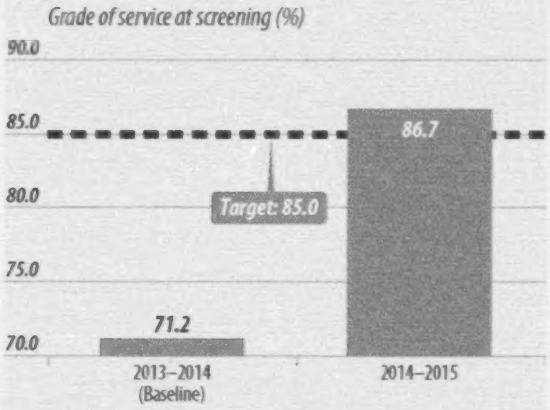
To measure fairer access to government services.

Measure

Grade of service at screening (%).

Description of measure

Percentage of calls answered in less than four minutes (not including calls abandoned before the automated response).



Overall performance

This measure exceeded the fiscal year target.

Why do we measure this?

The grade of service represents the department's ability to answer screening calls in a timely manner and ensure consistent and fair access to government services.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

The Efficiencies at Screening project was implemented. The benefits include more efficient and standardized service delivery; fewer dropped calls; and improved client services.

Best place to raise a family

Objective of the measure

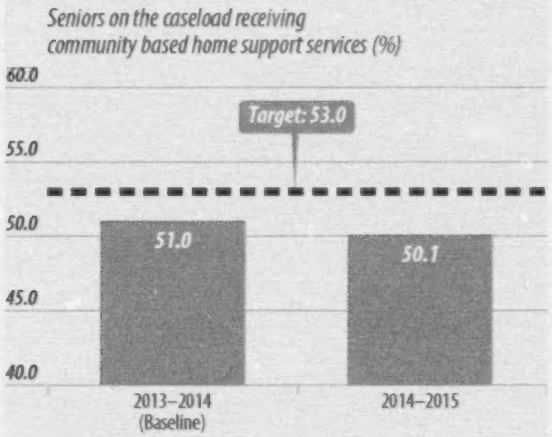
To help families.

Measure

Percentage of seniors on the caseload receiving community based home support services.

Description of measure

Percentage of seniors supported by the Long-Term Care program receiving community based home supports to the entire Long-Term Care program caseload.



Overall performance

The percentage of seniors on the caseload receiving community-based home support services declined throughout the fiscal year and was below the target.

Why do we measure this?

Seniors prefer to receive long-term care services in their homes when possible.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

While the 2014-2015 target was not achieved, the department supported 289 more seniors through community-based home support services and adult residential facilities compared to the previous fiscal year. The implementation of a series of innovative approaches, strategies and initiatives through the Home First Strategy will position the department to provide in-home supports to the increasing demographic of seniors in need of long-term care services.

Smarter government

Objective of the measure

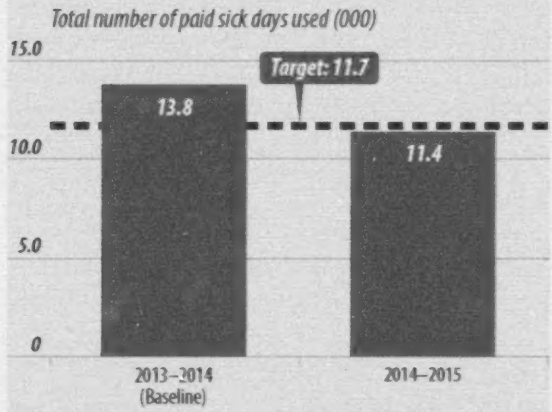
To enhance employee involvement, commitment and productivity.

Measure

Total number of paid sick days used.

Description of measure

Number of sick days (paid and advanced paid) used by employees.



Overall performance

This measure exceeded the fiscal year target.

Why do we measure this?

A three-year reduction target of 20 per cent was established in sick leave usage by March 31, 2015 (three years to achieve the target) for employees in Parts 1, 2 and 3 of the Public Service. Lower absenteeism and in particular, sick leave usage within certain employee groups, will result in significant savings and will help reduce costs associated with lost productivity as well as staff replacement costs.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

The Attendance Support program was introduced to all departmental employees. The program is a comprehensive and consistent approach by which immediate supervisors promote a healthy workplace and support attendance concerns. Some absences are unavoidable; thus, the goal in managing attendance is not to eliminate absenteeism or encourage employees to come to work when they are sick. Rather, the goal is to reduce preventable absences, support employees experiencing difficulty with regular attendance and strive to have a healthy and productive workforce.

Smarter government

Objective of the measure

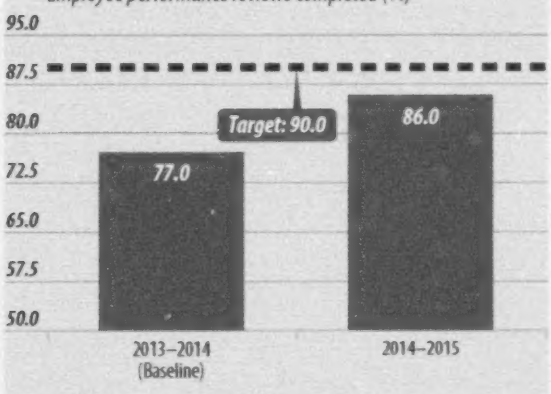
To enhance employee involvement, commitment and productivity.

Measure

Percentage of employee performance reviews completed.

Description of measure

Number of performance reviews completed each quarter divided by the number of total reviews planned.



Overall performance

This measure was not achieved this fiscal year.

Why do we measure this?

The completion of performance reviews provides an opportunity for managers and employees to discuss and review the accomplishment of work objectives, demonstrated competencies and individual employee contribution against business results and GNB's overall strategy. Through the performance review process, both strategic and organizational goals are discussed and cascaded through the organization to increase organizational and individual performance.

What initiatives or projects were undertaken in the reporting year to achieve the outcome?

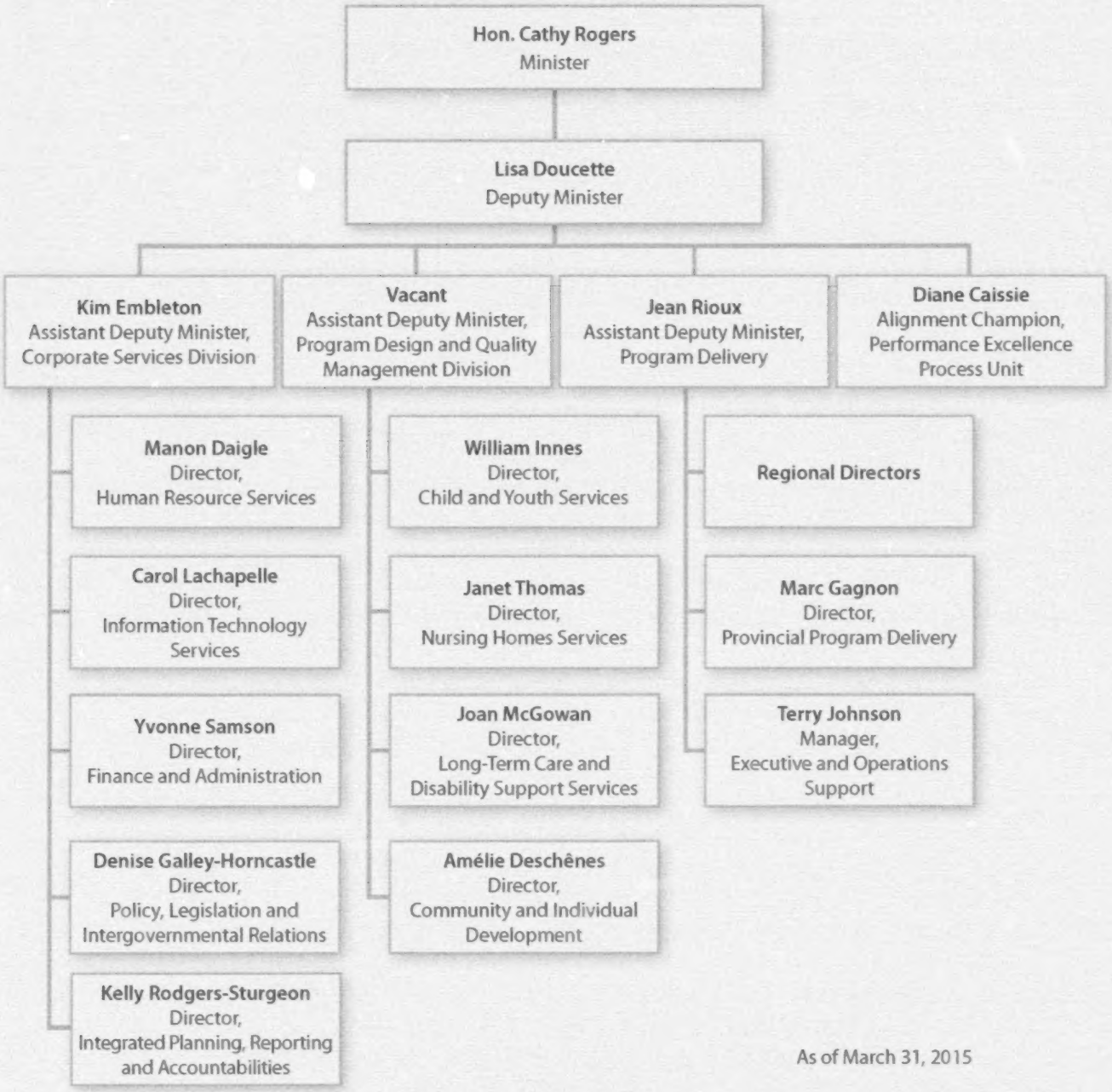
The department emphasized the importance of timely, regular feedback to staff. It saw an improvement in the number of reviews completed compared to the previous fiscal year.

Overview of departmental operations

The Department of Social Development offers programs and services to provide greater independence, an improved quality of life and protection to New Brunswickers in need.

The department is comprised of three divisions and one unit, as seen on the following organizational chart that integrates in a team-based approach to support four core business areas: Community and Individual Development, Child and Youth Services, Long-Term Care and Disability Support Services and Nursing Home Services.

High-level organizational chart



As of March 31, 2015

Program Design and Quality Management Division

The **Program Design and Quality Management Division** is responsible for planning, designing and monitoring department programs. This includes the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation. The division is focusing its efforts on changing how it delivers services to improve efficiency and sustainability while maintaining quality.

The division consists of the Nursing Home Services Branch, the Long-Term Care and Disability Support Services Branch, the Community and Individual Development Branch and the Child and Youth Services Branch.

The **Nursing Home Services Branch** is responsible for monitoring nursing homes to ensure compliance with the *Nursing Homes Act* and its regulations as well as department standards and policies. The legislation and policies are designed to improve residents' quality of life; help safeguard their dignity; and ensure appropriate quality residence services are provided as efficiently as possible within available resources. Government assistance is provided to residents unable to pay for the full cost of services.

The **Long-Term Care and Disability Support Services Branch** is responsible for planning, designing and monitoring programs and services provided to adults with a disability and seniors. This branch includes: Adult Protection program, Long-term Care Services, Home Support Services, Disability Support program, Adult Residential Services, Day Activities for Adults, Adult Developmental Activities program and Training and the Standard Family Contribution Policy. This branch delivers training for adult and senior services and programs throughout the province.

The **Community and Individual Development Branch** is responsible for planning, designing and monitoring programs and services to support individuals and families and to achieve and maintain self-reliance. This branch includes: Transitional Assistance program, Case Management Services for Social Assistance Clients, Career Development Options for Social Assistance Clients, Extended Benefits program, Special Needs Benefits, Family Support Orders Services, Youth Services, Youth Policy, Homelessness, Transition Houses, Public Housing program, Rural and Native Housing program, Rural and Native Homeowner program, Non-profit Social Housing program, Portable Rent Supplement program, Rent Supplement program, Affordable Rental Housing program, Community Partnership Initiatives, Rental and Rooming House program, Rental Conversion program, Shelter Enhancement program, Homeownership Assistance/Home Completion program, Community Involvement program, Home Orientation and Management program, Federal/Provincial Repair program and Emergency Repair program.

The **Child and Youth Services Branch** is responsible for planning, designing and monitoring child welfare and youth programs and services. The branch is responsible for the ongoing development and monitoring of the Competency Based Child Welfare Training System as well as the delivery of training to child welfare social workers and social workers' supervisors, including First Nations staff, program delivery managers and provincial consultants. This branch includes: Family Supports for Children with Disabilities, the Adoption program, Access and Assessment, Children's Residential Services, Child Protection, Child in Care, Family Enhancement Services, Birth Parent Services and Youth Engagement Services.

Highlights:

Nursing Home Services Branch

- Worked with the nursing home sector to improve the management of WorkSafeNB claims. The nursing home industry rate was reduced for the fourth consecutive year, from $4.60 per $100 to $3.94 per $100 of insurable earnings. This initiative resulted in a 66-per-cent reduction in the number of claims during the last two years, resulting in $4.7 million in recurring annual savings.

Long-Term Care and Disability Support Services Branch

- Increased the minimum hourly wage for home support workers by 25 cents per hour. Home support workers received the third installment of pay equity, an increase of $1.33 per hour. As a result, home support workers saw their wage increase from $11 per hour to $12.58 for every hour worked to provide care to clients in the Long-Term Care and Disability Support Services programs.

Community and Individual Development Branch

- In October 2014, implemented four new initiatives under Social Assistance Reform II to further support the commitment to alleviate poverty in New Brunswick, including:
  - introduction of a new wage exemption for persons with a disability. The fixed amount of the wage exemption for Extended Benefit program recipients increased from $250 to $500 monthly while continuing to allow a retention of 30 per cent of every dollar earned beyond that amount;
  - an increase in allowable asset limits for persons with a disability, including a liquid asset exemption of $10,000 per unit and an exemption of $50,000 in RRSPs. This allows persons with a disability who require social assistance to qualify without having to liquidate accumulated assets and incurring a penalty;
  - removal of restrictions on life insurance and prepaid funeral amounts, which allows applicants and clients to qualify for income assistance without needing to liquidate these assets. The business asset exemption period for self-employed clients and applicants was also modified; and
  - creation of a new youth services model to better address the developmental needs of youths aged 16 to 18. This change resulted in a rate increase for both 16 to 18 year-olds and 19 and 20 year-olds.

Program Delivery Division

The **Program Delivery Division** is responsible for delivering programs and services to clients of the department. The division consists of eight regional offices, Provincial Program Delivery Branch and the Executive and the Operations Support Unit.

The **regional offices** are responsible for the delivery of programs and services in core business areas to individuals and families. The core business areas include Community and Individual Development, Child and Youth Services, Long-Term Care and Disability Support Services and Nursing Home Services.

The **Provincial Program Delivery Branch** is responsible for delivering programs and services in core business areas to individuals and families through single entry province-wide service delivery models. Programs and services include: Centralized Intake for Child and Adult Protection referrals, After Hours Emergency Social Services, Family Group Conference, Immediate Response Conference, Child Protection Mediation Services, Post-Adoption Disclosure Services and Centralized Social Development Record Checks.

The **Executive and Operations Support Unit** is responsible for providing a range of key supports and direct services, in collaboration with the department's management team and other departments, to achieve effective program delivery service in core business areas to individuals and families.

Highlights:

Provincial Program Delivery Branch

- Worked on expanding the Family Group Conference service to the Child in Care program to assist children/youth in the permanent care of the Minister in achieving and maintaining permanency.
- In the fall of 2014, the Efficiencies at Screening project implemented dual roles (Screener and Basic Case Manager) to serve clients more effectively.

Executive and Operations Support Unit

- Worked in collaboration with the New Brunswick Emergency Measures Organization and the Canadian Red Cross in response to emergencies:
  - Post-Tropical Storm Arthur, which saw extensive power outages for several days (July 2014); and
  - rainfall causing localized flooding (December 2014).
- Participated in nuclear disaster emergency response planning and represented the department on Atlantic and National Emergency Social Services Forums.

Corporate Services Division

The **Corporate Services Division** is responsible for providing a range of key supports and direct services to the department's employees. It works in partnership with other divisions of the department to assist in the success of the organization's finances, staffing, information management and technology, research, evaluating, planning as well as legislation and policy initiatives.

The division consists of the Policy, Legislation and Intergovernmental Relations Branch, the Integrated Planning, Reporting and Accountabilities Branch,

the Information Technology Services Branch, the Human Resource Services Branch and the Finance and Administration Branch.

The **Policy, Legislation and Intergovernmental Relations Branch** is responsible for developing departmental policy and legislative proposals and providing ongoing support and advice on the interpretation of departmental legislation. The branch is the departmental lead on a number of interdepartmental tables and it represents GNB on intergovernmental forums related to housing and social services. The branch is also the departmental lead on legal and litigation matters and on the department's response to inquiries and investigations by the Ombudsman, the Access to Information and Privacy Commissioner, the Commissioner of Official Languages, the Child and Youth Advocate and the New Brunswick Human Rights Commission. The branch is the departmental lead for discussions and consultation with the provincial Aboriginal Affairs Secretariat and with Aboriginal Affairs and Northern Development Canada on issues related to child and family services in First Nations communities. It serves as the departmental liaison to the Family Income Security Appeal Board.

The **Integrated Planning, Reporting and Accountabilities Branch** is responsible for leading the strategic planning process and the department's annual planning and reporting cycle. The branch provides advice and guidance to the department by undertaking research and evaluation of programs and services and by providing statistical analysis for policy and program development. It is responsible for corporate data analysis, monitoring and reporting on the performance of departmental programs and services. It is responsible for Project Portfolio Management, intra-departmental communications and participation in interdepartmental initiatives in support of overall government goals.

The **Information Technology Services Branch** is respon' ble for designing, developing and implementing innovative business solutions through partnering with the department's divisions. It supports all departmental program areas in achieving their business objectives through provision of appropriate information technology solutions and services such as client systems business support, applications maintenance and operations, technology contract management, enterprise architecture and information security services.

The **Human Resource Services Branch** is responsible for providing support and consulting services to management and staff to increase organizational effectiveness and performance. The branch tries to create and sustain a vibrant, healthy, safe and high-performing workforce that provides excellent service to New Brunswickers. It works collaboratively to meet its mandate and objectives while supporting the strategic goals of the department and GNB. The branch consists of two business units: Employee Relations Services and Employee and Organizational Development.

The **Finance and Administration Branch** is responsible for working with management to ensure the department's financial resources are spent within GNB's fiscal framework. The branch provides information and advice to ensure consistency in budgeting, financial reporting and administration. It performs internal audits for the department's programs and services. It provides Records Management for central office and Facilities Management services for the department.

Highlights:

Policy, Legislation and Intergovernmental Relations Branch

- Responded to 34 requests under the *Right to Information and Protection of Privacy Act* and filed 14 Memorandums to Executive Council (MECs).

Integrated Planning, Reporting and Accountabilities Branch

- Led the department's participation in the Strategic Program Review process, including the analysis of core programs and the identification of initiatives to improve the efficiency and effectiveness of programs and services.

Information Technology Services Branch

- Continued work on the new Housing NB system, a major development project that modernizes how the department delivers its housing program. Clients will be served more effectively and efficiently.

Human Resource Services Branch

- Provided training to more than 30 Change Management trainers. They are now available to deliver training and support to central/regional management teams as the branch proceeds with Change Management in many areas across the department.

Performance Excellence Process Unit

The **Performance Excellence Process Unit** is responsible for developing, facilitating and implementing the Performance Excellence process. This is a results-oriented, long-term approach to how the department manages its business of increasing efficiency and accountability, improving services to the public, streamlining administration and seeing continuous improvements across the department.

The unit uses the methodology of the Formal Management System, which ensures strategic alignment across the organization. It uses data-informed performance measures to drive performance and Lean Six Sigma to improve processes and identify efficiencies. The tools used are: Strategy Map, Balanced Score Card, SOMIA, Lean Six Sigma projects and Daily Management.

Five Process Improvement facilitators have been trained in Lean Six Sigma. Along with the department's Alignment Champion, they are leading the execution of the Performance Excellence process.

Highlight:

- Implemented a Lean Six Sigma project to help eligible clients apply for the Canada Pension Plan Disability Benefit rather than receive social assistance. The project benefited clients, taxpayers and the department by empowering clients, saving taxpayers' dollars and recovering funds.

Financial information

This financial overview was prepared based on the best available information at the time of publication, and therefore, may not correspond exactly with the figures subsequently published in GNB's Public Accounts.

Expenditures	Budget	Actual	Variance Over (Under)	% Over (Under)	Note
Corporate and Other Services	12,450.6	12,343.7	(106.9)	(0.9)	
Income Security - Service Delivery Costs	20,126.5	20,600.7	474.2	2.4	
Income Security - Benefits	226,894.0	226,382.1	(511.9)	(0.2)	
Child Protection and Child Development	124,219.7	124,422.0	202.3	0.2	
Long-Term Care	597,170.4	604,065.9	6,895.5	1.1	1
Housing	86,350.5	81,245.9	(5,104.6)	(5.9)	2
Other Benefits	32,200.0	31,749.9	(450.1)	(1.4)	
Total	**$1,099,411.7**	**$1,100,810.2**	**$1,398.5**	**0.1**	

Numbers are expressed in thousands

Special Purpose Account Expenditure	Budget	Actual	Variance Over (Under)	% Over (Under)	Note
CMHC Funding Account	$18,000.0	$14,557.7	$(3,442.3)	(19.1)	3

Numbers are expressed in thousands

Revenues	Budget	Actual	Variance Over (Under)	% Over (Under)	Note
Return on Investment	3,101.0	3,210.1	109.1	3.5	
Licences and Permits	40.0	28.6	(11.4)	(28.5)	
Sale of Goods and Services	19,850.0	16,950.5	(2,899.5)	(14.6)	4
Miscellaneous	9,500.0	9,390.0	(110.0)	(1.2)	
Conditional Grants - Canada	30,763.0	31,568.8	805.8	2.6	
Total	**$63,254.0**	**$61,148.0**	**$(2,106.0)**	**(3.3)**	

Numbers are expressed in thousands

Special Purpose Account Revenue	Budget	Actual	Variance Over (Under)	% Over (Under)	Note
CMHC Funding Account	$10,679.0	$7,930.3	$(2,748.7)	(25.7)	5

Numbers are expressed in thousands

Notes on significant variances

1. Over budget due to a change in the accounting estimate for the Nursing Home Pension Liability.
2. Under budget mainly due to implementation delays in Affordable Rental Housing program.
3. Under budget mainly due to lower-than-anticipated costs for new Housing NB system and lower expenditures under Social Housing program.
4. Lower-than-anticipated revenue for Public Housing Rental Units and Residential Units.
5. Under budget mainly due to lower interest rate as well as a decrease in program expenditures resulting in lower federal recoveries.

Summary of staffing activity

Pursuant to section 4 of the *Civil Service Act*, the Deputy Minister of the Department of Human Resources delegates staffing to each Deputy Head for his or her respective departments. Please find below a summary of the staffing activity for 2014-2015 for the Department of Social Development.

Number of permanent and temporary employees, as of Dec. 31 of each year		
Employee type	2014	2013
Permanent	1,237	1,221
Temporary	250	258
Total	**1,487**	**1,479**

The department advertised 54 competitions, including 14 open (public) competitions and 40 closed (internal) competitions.

Pursuant to section 15 and 16 of the *Civil Service Act*, the department made the following appointments using other processes to establish merit, than the competitive process:

Appointment type	Appointment description	Section of the *Civil Service Act*	Number
Specialized Professional, Scientific or Technical	An appointment may be made without competition when a position requires: – A high degree of expertise and training – A high degree of technical skill – Recognized experts in their field	15(1)	0
Equal Employment Opportunity Program	Provides Aboriginals, persons with disabilities and members of a visible minority group with equal access to employment, training and advancement opportunities.	16(1)(a)	0
Department Talent Management Program	Permanent employees identified in corporate and departmental talent pools, who meet the four-point criteria for assessing talent, namely performance, readiness, willingness and criticalness.	16(1)(b)	0
Lateral transfer	The GNB transfer process facilitates the transfer of employees from within Part 1, Part 2 (School Boards) and Part 3 (Hospital Corporations) of the Public Service.	16(1) or 16(1)(c)	6
Regular appointment of casual/temporary	An individual hired on a casual or temporary basis under Section 17 may be appointed without competition to a regular properly classified position within the Civil Service.	16(1)(d)(i)	6
Regular appointment of students/apprentices	Summer students, university or community college co-op students or apprentices may be appointed without competition to an entry level position within the Civil Service.	16(1)(d)(ii)	0

Pursuant to section 33 of the *Civil Service Act*, no complaints alleging favouritism were made to the Deputy Head of Social Development and no complaints were submitted to the Ombudsman.

Summary of legislation and legislative activity

Name of Regulation	Effective date	Summary of changes
General Regulation 95-61 under the *Family Income Security Act*	Oct. 1, 2014	Amendments to the regulation were required to implement a number of substantive policy changes to the social assistance system, including: additional enhancements to the wage exemption policy for persons with a disability; the establishment of a new Youth Engagement Services program; and changes to the exemption limits for life insurance policies, prepaid funerals, business assets, RRSPs and liquid assets.

Summary of Official Languages activities

Introduction	The department has developed an action plan that includes strategic activities for each of the four sectors of activity found in GNB's *Government Plan on Official Languages*.
Focus 1	Equality of Service. To ensure access to service of equal quality in English and French throughout the province, the following activities were completed: – The annual review and update of linguistic profiles. Human Resource Services consults with senior management to discuss team linguistic capacity and address any gaps; ensures a short-term plan for "cover off" and a long-term plan for improving the linguistic team capacity (i.e., hiring and providing second-language training). – The department reviewed its current practices with respect to second-language training, including expenditures, availability, accessibility, and process for selection of candidates (aimed to improve process, transparency, fairness and consistency across the department). – A second-language training guide was put in place. – The provision of second-language training was incorporated into the department's overall talent management process to ensure funding is targeted based on organizational need and service delivery demands. – A new section was created on the Intranet including information on second-language training and links to tools and resources to help employees practise their second Official Language. – A memo was communicated, asking all staff to complete the mandatory iLearn modules on Official Languages. – New employees were informed of the mandatory iLearn modules on Official Languages modules as part of orientation.
Focus 2	Use of Official Languages in the workplace. To ensure an environment and climate that encourages the employee's use of the Official Language of choice in the workplace, the following activities were completed: – Human Resource Services communicated with Corporate Services managers and Corporate Services coordinators on a regular basis to reiterate that management are to make an Active Offer to conduct performance reviews in the employees' Official Language of choice. – Human Resource Services consults with senior management to discuss team linguistic capacity and address any gaps; ensures a short-term plan for "cover off" and a long-term plan for improving the linguistic team capacity (i.e., hiring and providing second-language training). – A new section has been created on the Intranet including information on second-language training and links to tools and resources to help employees practise their second Official Language.
Focus 3	Official bilingualism remains a fundamental value conveyed by GNB and its employees. The following activities were completed: – The department gathered information and compiled status updates through its established accountability and monitoring mechanisms to complete the section in the department's annual report dealing with Official Languages. – A memo was communicated to all staff to complete the mandatory iLearn modules on Official Languages. – New employees were informed of the mandatory modules as part of orientation.
Focus 4	Public Service employees have a thorough knowledge and understanding of the *Official Languages Act*, relevant policies, regulations and GNB's obligations with respect to Official Languages, the following activity was completed: – Addressed in activities completed under Focus 3.
Conclusion	Implementation of the department's Official Languages Action Plan has heightened employees' awareness of and sensitivity to the responsibilities of the *Official Languages Act* in day-to-day work and in the quality of programs and services provided to the public. Meeting the linguistic profiles to fill bilingual positions is an ongoing challenge in carrying out the action plan.

Summary of recommendations from the Office of the Auditor General

Name and year of audit area with link to online document	Total	Adopted
Foster Homes - 2013 Vol. 2 http://www.agnb-vgnb.ca/content/agnb-vgnb/en/publications/reports/year/2013.html#2013v1=Page1&2013v2=Page5	11	Nine, and the remaining two in October 2015
Canada Mortgage and Housing Corp. (CMHC) Social Housing Agreement - 2011 Vol. 3 http://www.agnb-vgnb.ca/content/agnb-vgnb/en/publications/reports/year/2011.html#2011v1=Page1&2011v2=Page4&2011v3=Page8	2	1

Report on the *Public Interest Disclosure Act*

As provided under section 18(1) of the *Public Interest Disclosure Act*, the chief executive shall prepare a report of any disclosures of wrongdoing that have been made to a supervisor or designated officer of the portion of the public service for which the chief executive officer is responsible. The Department of Social Development did not receive any disclosure(s) of wrongdoings in the 2014-2015 fiscal year.

Développement social

Rapport annuel **2014–2015**

New Nouveau Brunswick

Développement social
Rapport annuel 2014–2015

Province du Nouveau-Brunswick
CP 6000, Fredericton NB E3B 5H1 CANADA

www.gnb.ca

ISBN 978-1-4605-0950-0 (édition imprimée bilingue)
ISBN 978-1-4605-0952-4 (PDF : version française)

ISSN 1921-7056 (édition imprimée bilingue)
ISSN 2368-5719 (PDF : version française)

10479 | 2015.11 | Imprimé au Nouveau-Brunswick

Lettres d'accompagnement

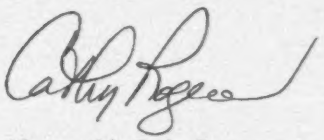
Du ministre à la lieutenante-gouverneure

L'honorable Jocelyne Roy Vienneau
Lieutenante-gouverneure du Nouveau-Brunswick

Madame la Lieutenante-gouverneure,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du Ministère du Développement social, province du Nouveau-Brunswick, pour l'exercice financier du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

Je vous prie de recevoir, Madame la Lieutenante-gouverneure, l'assurance de ma très haute considération.



L'honorable Cathy Rogers
Ministre

Du sous-ministre au ministre

L'honorable Cathy Rogers
Ministre du Développement social

Madame,

Je suis heureux de vous soumettre le présent rapport annuel du Ministère du Développement social pour l'exercice financier 2014-2015.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

L. Craig Dalton
Sous-ministre

Table des matières

Message de la ministre 1

Message du sous-ministre 2

Priorités stratégiques 3

Faits saillants 4

Mesures du rendement 6

Survol des opérations du Ministère 16

Information financière 21

Résumé des activités de recrutement 22

Résumé des projets de loi et des activités législatives 22

Résumé des activités liées aux langues officielles 23

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général 24

Rapport sur la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* 24

Message de la ministre

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2014-2015 du ministère du Développement social.

Le ministère du Développement social poursuit ses efforts afin d'améliorer la vie des Néo-Brunswickois, et ce, tout en relevant les défis économiques et financiers de notre province.

Je suis fière des réalisations du Ministère. Ces réussites n'auraient pas été possibles sans le dur labeur et le dévouement des employés toujours désireux d'aider les autres.

Grâce à ces professionnels dévoués et talentueux, notre gouvernement est bien préparé pour faire la promotion d'un environnement qui contribuera à la création d'emplois pour les gens vivant au Nouveau-Brunswick, à l'amélioration de la situation financière du Nouveau-Brunswick et au mieux-être des familles en leur prodiguant le soutien nécessaire.

Nous avons de nombreuses réussites à souligner pour 2014-2015, dont des initiatives clés à l'appui de la stratégie D'abord chez soi destinées aux aînés, lesquelles amélioreront le vieillissement en santé et les soins au Nouveau-Brunswick et aideront les aînés à demeurer à leur domicile plus longtemps.

De plus, nous avons lancé avec succès le programme Services d'engagement jeunesse (SEJ), dans le cadre du système de bien-être à l'enfance, afin d'aider les jeunes qui ne peuvent vivre au domicile parental. Ce programme saura mieux répondre aux besoins développementaux des jeunes de 16 à 18 ans.

De plus, le Ministère a continué de bâtir, de remplacer, d'agrandir, de rénover et de réparer les foyers de soins.

Parmi les nombreuses initiatives entreprises par le Ministère au cours de la dernière année, celles qui sont susmentionnées ne constituent que quelques-uns des jalons importants qui ont été réalisés. Nos réussites jouent un rôle important en appuyant la priorité de notre gouvernement, soit d'améliorer la situation financière, tout en rehaussant nos possibilités d'offrir nos programmes et services d'une manière plus intelligente et plus efficace.

Je suis honorée par le travail remarquable qui a été réalisé en 2014-2015 et je suis ravie à l'idée de miser sur ce succès pendant la prochaine année.

L'honorable Cathy Rogers
Ministre

Message du sous-ministre

L'exercice financier 2014-2015 a été difficile, mais il a été un succès pour le ministère du Développement social. Tous les membres du Ministère peuvent être très fiers des efforts individuels et collectifs déployés pour fournir des programmes et des services de qualité en appui aux populations les plus vulnérables de la province.

Je suis particulièrement fier des efforts du Ministère qui ont permis de concilier efficacement la prestation de services de qualité à la prudence financière, tout en maintenant le cap sur notre mission, qui est la quête d'une plus grande autonomie, d'une meilleure qualité de vie et d'une protection accrue pour les personnes dans le besoin. En effet, nos professionnels dévoués, innovateurs et bienveillants ont accompli énormément de choses en mettant l'accent sur les domaines stratégiques prioritaires, soit plus d'emplois, la responsabilité fiscale, un gouvernement intelligent et le meilleur endroit pour élever une famille. Ils ont permis d'effectuer des progrès considérables. Voici quelques-unes de nos nombreuses réalisations :

- Nous avons annoncé un investissement de 7,2 millions de dollars pour la première année de la stratégie triennale D'abord chez soi, qui améliorera le vieillissement en santé et les soins au Nouveau-Brunswick et aidera les aînés à rester plus longtemps chez eux en toute sécurité. Nous avons réalisé des progrès remarquables pendant la première année de cette stratégie sur le chapitre de la création d'un service de réadaptation et de réhabilitation rapides et de la modernisation des foyers de soins.
- Le Ministère a réussi à négocier une prolongation de l'Entente concernant l'investissement dans le logement abordable, qui se traduira par un investissement provincial et fédéral conjoint de 78 millions de dollars échelonné sur cinq ans.
- Faisant appel à un système de gestion officiel et à la méthodologie d'amélioration des processus Lean Six Sigma, le Ministère a réalisé des économies de 1 573 673 $. Pour atteindre cet objectif, le Ministère a réalisé de nombreux projets de « chasse au gaspillage » et Lean Six Sigma.

En 2015-2016, nous continuerons de mettre l'accent sur nos priorités stratégiques tout en misant sur l'innovation et l'excellence. Même si nous devrons assurément relever des défis, je suis convaincu que nous serons à la hauteur, tandis que nous continuons à travailler ensemble pour veiller à ce que le Nouveau-Brunswick soit le meilleur endroit pour élever une famille.

L. Craig Dalton
Sous-ministre

Priorités stratégiques

Gestion stratégique

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick (GNB) a instauré un système de gestion officielle qui met à profit des pratiques opérationnelles d'avant-garde en matière d'élaboration, de communication et de révision de la stratégie. Grâce à ce processus, les services publics disposent d'une méthode ayant fait ses preuves pour mettre en œuvre la stratégie et favoriser les améliorations de façon soutenue.

L'élaboration de la stratégie, au moyen du système de gestion officielle, fait fond sur la vision stratégique énoncée dans le document *Le Nouveau-Brunswick en marche*. Cette vision découle des quatre thèmes stratégiques suivants :

1. ***Plus d'emplois*** — Instaurer le meilleur contexte possible pour la création d'emplois par les Néo-Brunswickois et par leurs entreprises, grâce à leurs idées, à leur esprit d'entrepreneuriat et à leur travail acharné. Pour ce faire, le gouvernement doit fournir un soutien continu aux entreprises, mettre à contribution les nouvelles technologies et l'innovation en appuyant la recherche et le développement et former des travailleurs compétents en améliorant les taux de littératie et l'éducation.
2. ***Responsabilité fiscale*** — Mettre de l'ordre dans les finances du Nouveau-Brunswick grâce à une démarche équilibrée qui passe par la réduction des dépenses et l'augmentation des recettes.
3. ***Le meilleur endroit pour élever une famille*** — Concevoir des programmes sociaux afin de rendre la vie plus abordable et faire du Nouveau-Brunswick le meilleur endroit où élever une famille.
4. ***Un gouvernement intelligent*** — Faire en sorte que les contribuables en aient davantage pour leur argent et transformer la culture du gouvernement en favorisant l'élimination du gaspillage et des chevauchements, l'adoption des innovations technologiques les plus modernes afin d'améliorer les services et réaliser des économies ainsi que l'amélioration des mesures en matière de reddition de comptes.

Faits saillants

Au cours de l'année financière 2014-2015, le ministère du Développement social a misé sur ces priorités stratégiques grâce aux initiatives suivantes :

Dans le cadre de l'Initiative de réduction de l'écart salarial, les employés du Ministère et les fournisseurs de soins directs œuvrant dans les foyers communautaires ont travaillé en collaboration avec le Bureau du Conseil exécutif afin de soumettre des recommandations au gouvernement concernant l'équité salariale pour les travailleurs des foyers communautaires. Le personnel des foyers communautaires a reçu un total de 1 874 037 $ en équité salariale. Au 1er octobre 2014, grâce à l'inclusion du financement pour l'équité salariale et à une augmentation salariale supplémentaire de 25 cents de l'heure, les employés de soutien à domicile reçoivent un salaire horaire minimum de 12,58 $.

*

En avril 2014, le Ministère a signé une prorogation de l'Entente concernant l'investissement dans le logement abordable, laquelle se traduira par un investissement provincial et fédéral conjoint de 78 millions de dollars étalé sur cinq ans. Ces fonds serviront à augmenter le nombre de logements abordables grâce à de nouveaux projets de construction; à améliorer l'accessibilité au logement grâce à des subventions locatives, et à améliorer et conserver les habitations existantes occupées par des propriétaires à faible revenu et par des ménages locataires. Ces fonds favoriseront également la sécurité et l'autonomie des aînés et des personnes ayant un handicap.

*

On a annoncé un investissement de 7,2 millions de dollars pour la première année de la stratégie triennale D'abord chez soi qui améliorera le vieillissement en santé et les soins au Nouveau-Brunswick et aidera les aînés à rester plus longtemps à leur domicile en toute sécurité. La stratégie D'abord chez soi est une initiative conjointe des ministères du Développement social et de la Santé, ainsi que des régies régionales de la santé.

*

À l'appui du Plan de rénovation et de remplacement des foyers de soins 2011-2016, on a vu l'ouverture d'un nouveau foyer de soins, le début des rénovations dans trois foyers de soins, la construction de huit foyers de soins et le lancement de la phase de conception d'un nouveau foyer de soins. Une demande de propositions a été lancée pour l'ajout de nouveaux lits supplémentaires dans la grande région de Moncton.

*

Le Ministère a mené des efforts communs afin d'améliorer le perfectionnement des compétences favorisant l'employabilité pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Ainsi, 2 731 clients ont été aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail en vue d'obtenir des services d'emploi et de formation, une augmentation de 72 % (1 144 clients de plus) par rapport au nombre initial de recommandations au début du projet en 2012-2013.

*

Le programme Services d'engagement jeunesse a été mis sur pied en octobre 2014 pour les jeunes de 16 à 18 ans qui ne peuvent vivre à leur domicile parental. Ce modèle de prestation de services fait partie du système de bien-être à l'enfance et fournit des interventions en matière de travail social, ainsi que du soutien financier et d'autres services afin de promouvoir la transition des jeunes vers l'autonomie de l'âge adulte. Avant que ce programme ne soit mis en place, ces jeunes devaient se tourner vers l'aide sociale pour recevoir de tels services. Ce programme a pour principal objectif d'engager les jeunes activement dans un plan d'intervention lié à l'éducation, à l'emploi et à la stabilité.

*

En mars 2015, on a vu une diminution de 536 cas nécessitant une aide sociale par rapport à l'année précédente.

*

Le Ministère a réalisé des économies de l'ordre de 1 573 673 $ grâce aux projets d'amélioration continue. Pour atteindre cette cible, le Ministère a réalisé diverses initiatives, y compris des projets de « chasse au gaspillage » et Lean Six Sigma.

*

Le Ministère a participé au processus de révision stratégique des programmes, notamment à l'analyse de ses principaux programmes et à la détermination des initiatives visant à améliorer l'efficience et l'efficacité des programmes et des services.

*

Le Ministère a vu une diminution considérable de l'utilisation des congés de maladie des employés. Avec le concours de tous les employés, surveillants et gestionnaires, le Ministère a pu atteindre et maintenir la réduction ciblée pour l'année financière. Ce nombre représente une diminution de 17 % par rapport à l'année précédente.

Mesures du rendement

Plus d'emplois	Mesures
Soutenir et perfectionner la main-d'œuvre	Pourcentage de cas d'aide sociale ayant droit à une exemption salariale
Soutenir et perfectionner la main-d'œuvre	Nombre de clients de l'aide sociale aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail
Soutenir et perfectionner la main-d'œuvre	Nombre de personnes quittant l'aide sociale (économies nettes)
Responsabilité financière	**Mesures**
Réduire les dépenses	Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées
Meilleur endroit où élever une famille	**Mesures**
Accès plus juste aux services gouvernementaux	Pourcentage d'appels abandonnés à la préinscription
Accès plus juste aux services gouvernementaux	Catégorie de service à la préinscription (%)
Aider les familles	Pourcentage de personnes âgées sur le nombre de cas qui reçoivent des services de soutien à domicile communautaires
Gouvernement intelligent	**Mesures**
Améliorer la participation, l'engagement et le rendement du personnel	Nombre total de jours de congé de maladie payés utilisés
Améliorer la participation, l'engagement et le rendement du personnel	Pourcentage d'évaluations du rendement de l'employé qui ont été effectuées

Plus d'emplois

Objectif de la mesure

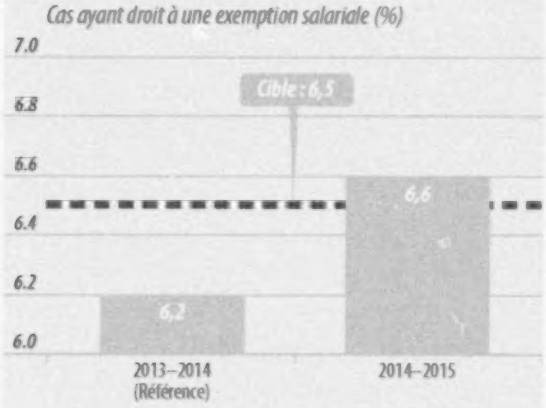
Soutenir et perfectionner la main-d'œuvre.

Mesure

Pourcentage de cas d'aide sociale ayant droit à une exemption salariale.

Description de la mesure

Cette mesure permet de calculer le pourcentage de cas ayant droit à une exemption salariale parmi un nombre de cas visés qui sont soit employables, soit reçoivent de la formation ou un perfectionnement de leurs compétences, et ce, en vue d'améliorer leur employabilité.



Rendement général

Une attention continue à ces services préalables à l'emploi a fait en sorte que cette mesure a dépassé son objectif financier annuel.

Raison d'être de cette mesure?

Les clients qui reçoivent des prestations d'aide sociale veulent travailler et être autosuffisants. Le Ministère a des programmes en place pour les aider dans leur transition vers le marché du travail. Cette mesure est évocatrice de la réussite du Ministère sur le chapitre de l'augmentation du nombre de cas ayant droit à une exemption salariale.

Le pourcentage de cas ayant droit à une exemption salariale est calculé comme une mesure de l'efficacité des clients à obtenir un emploi qui leur permet de gagner un revenu en plus de leurs prestations d'aide sociale pour effectuer une transition vers le marché du travail. Une augmentation du pourcentage de cas accédant à l'exemption salariale montre que les clients obtiennent un emploi et se préparent à intégrer le marché du travail et à quitter l'aide sociale.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

En octobre 2014, on a apporté des modifications à l'aide sociale afin d'aider les personnes ayant une invalidité à conserver les revenus tirés d'un emploi à temps partiel ou à temps plein, ou d'un travail autonome, au moment du calcul du revenu aux fins de l'aide sociale. La portion fixe du montant de l'exemption salariale pour les personnes dont l'invalidité est reconnue est passée de 250 $ à 500 $ par mois, et celles-ci continuent de garder 30 % de chaque dollar gagné au-delà de 500 $.

De plus, l'attention portée aux services de préemployabilité, les aiguillages vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail et la planification de cas ont aidé un plus grand nombre de clients que jamais à se joindre à la population active.

Plus d'emplois

Objectif de la mesure

Soutenir et perfectionner la main-d'œuvre.

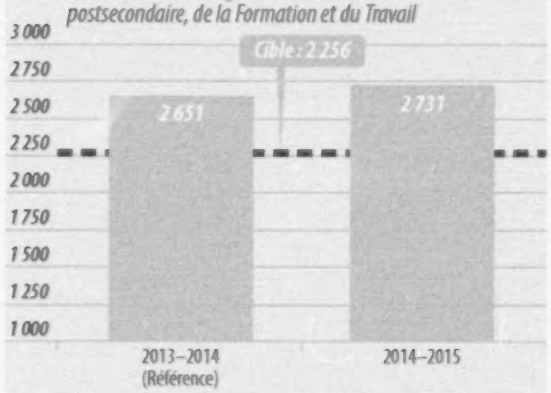
Mesure

Nombre de clients de l'aide sociale aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

Description de la mesure

Cette mesure fournit le nombre total de clients de l'aide sociale aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail pour des programmes de formation ou d'emploi tout au long de l'année financière.

Nombre de clients aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail



Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Raison d'être de cette mesure?

Nos clients sont mieux préparés à entrer sur le marché du travail grâce à la planification de cas et au fait que nous offrons le bon service au bon moment. Le fait de mesurer le nombre de cas aiguillés vers le ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail fournit une indication du nombre de clients qui suivent actuellement une formation pour entrer sur le marché du travail ou qui accroissent leurs compétences pour favoriser leur sortie du programme d'aide sociale.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Les ministères du Développement social et de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du travail continuent de travailler ensemble pour offrir des programmes de formation et d'emploi aux clients qui en ont besoin.

Au cours de l'année financière 2014-2015, 2 731 clients au total ont été aiguillés. Ceci représente 475 clients de plus que la cible fixée pour l'exercice financier.

Plus d'emplois

Objectif de la mesure

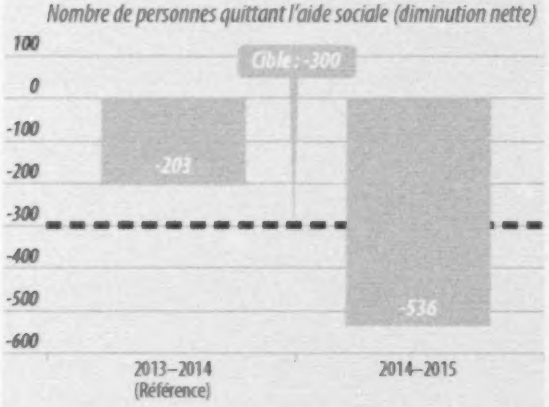
Soutenir et perfectionner la main-d'œuvre.

Mesure

Nombre de personnes quittant l'aide sociale (diminution nette).

Description de la mesure

Cela représente la différence nette entre le nombre de cas ayant recours à l'aide sociale par rapport au mois de mars de l'année financière précédente.



Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Raison d'être de cette mesure?

La diminution nette du nombre de cas ayant recours à l'aide sociale représente le travail du Ministère, qui a fermé avec succès des dossiers d'aide sociale. Au moyen de la planification de cas et de services ciblés, le Ministère travaille avec les clients qui peuvent entrer sur le marché du travail afin de les amener à l'autosuffisance.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Un certain nombre de facteurs ont contribué à faire diminuer le nombre de cas, dont la planification de cas continue, l'aiguillage des clients vers les programmes de formation et d'éducation et la réforme du système de l'aide sociale. Dans le cadre de la réforme du système de l'aide sociale, parmi d'autres changements, la création du programme Services d'engagement jeunesse a permis aux jeunes de 16 à 18 ans d'effectuer une transition de l'aide sociale vers un nouveau modèle de prestation de services axé sur le renforcement de l'autosuffisance et de l'autonomie, tout en offrant des services et des avantages disponibles dans le cadre d'autres programmes de bien-être de l'enfance. Dans le cadre de ce programme, la gestion de cas sera élargie afin d'inclure les liens à la famille et à la collectivité, ainsi que pour fournir du soutien et des services visant à limiter les facteurs qui font obstacle à la transition à la vie adulte.

Responsabilité fiscale

Objectif de la mesure

Réduire les dépenses.

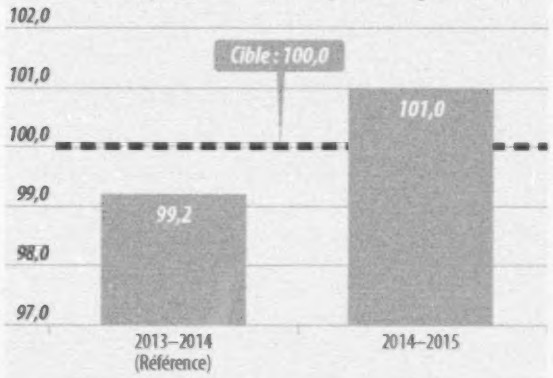
Mesure

Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées.

Description de la mesure

Ce ratio permet d'évaluer si le Ministère a dépassé ou sous-utilisé son budget. Il se chiffrera à plus de 100 % s'il y a dépassement budgétaire et à moins de 100 % dans le cas contraire.

Ratio des dépenses réelles et des dépenses budgétées (%)



Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Raison d'être de cette mesure?

Cet indicateur mesure la capacité du Ministère à gérer l'ensemble de ses dépenses par rapport au budget. Le GNB doit veiller à ce que les dépenses soient gérées conformément au budget et doit être prêt à prendre des mesures correctives si l'on prévoit un dépassement budgétaire au cours de l'année.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

On a réalisé des économies de l'ordre de 1 573 673 $ grâce aux projets d'amélioration continue. Pour atteindre cette cible, le Ministère a réalisé diverses initiatives, y compris des projets de « chasse au gaspillage » et Lean Six Sigma.

Meilleur endroit pour élever une famille

Objectif de la mesure

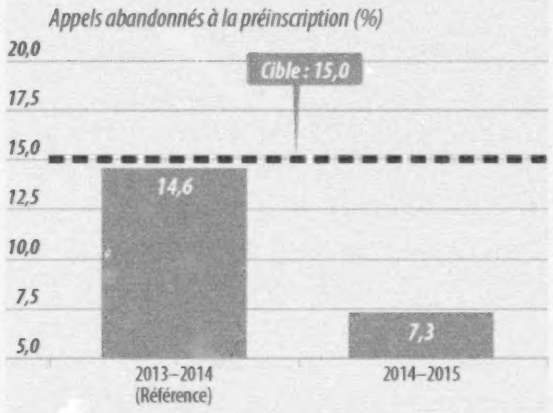
Accès plus juste aux services gouvernementaux.

Mesure

Pourcentage d'appels abandonnés à la préinscription.

Description de la mesure

Le nombre d'appels abandonnés divisé par le nombre total d'appels entrants (dont on a soustrait les appels abandonnés avant la réponse automatisée).



Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Raison d'être de cette mesure?

Le pourcentage d'appels abandonnés représente le pourcentage d'appels entrants qui sont abandonnés avant de joindre un membre du personnel. Bien qu'il existe de multiples raisons d'abandonner un appel, un nombre plus faible d'appels abandonnés montre que le personnel traite les appels des clients potentiels ou des gens qui souhaitent obtenir de l'information sur les services offerts par le Ministère.

Le pourcentage d'appels abandonnés varie d'une région à l'autre et d'un mois à l'autre également. Une partie du projet sur les gains d'efficacité à la préinscription visait à améliorer l'uniformité du service, ce qui se voit dans les résultats provinciaux.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Le projet de gains d'efficacité a été mis en œuvre. Les objectifs de ce projet consistaient à améliorer les services de préinscription de manière générale, à normaliser les processus et à diminuer les délais d'attente pour les requérants. Parmi les avantages que ce projet a conférés, citons une prestation de services normalisés et plus efficaces, une baisse des appels abandonnés et de meilleurs services aux clients.

Meilleur endroit pour élever une famille

Objectif de la mesure

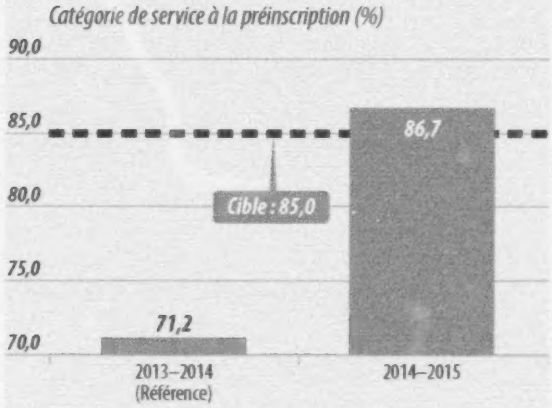
Accès plus juste aux services gouvernementaux.

Mesure

Catégorie de service à la préinscription (%)

Description de la mesure

Le pourcentage d'appels auxquels on a répondu en moins de quatre minutes (ne comprend pas les appels auxquels on a mis fin avant la réponse automatisée).



Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Raison d'être de cette mesure?

La catégorie de service représente la capacité du Ministère à répondre aux appels de préinscription en temps opportun et à garantir un accès constant et équitable aux services gouvernementaux.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Le projet de gains d'efficacité à la sélection a été mis en œuvre. Parmi les avantages que ce projet a conférés, citons une prestation de services normalisés et plus efficaces, une baisse des appels abandonnés et de meilleurs services aux clients.

Meilleur endroit pour élever une famille

Objectif de la mesure

Aider les familles.

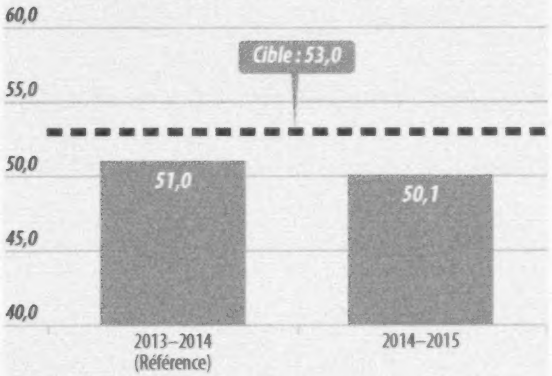
Mesure

Pourcentage de personnes âgées sur le nombre de cas qui reçoivent des services de soutien à domicile communautaires.

Description de la mesure

Pourcentage de personnes âgées se prévalant du programme de soins de longue durée et recevant des services de soutien à domicile communautaires sur le nombre total de cas visés par le programme de soins de longue durée.

Personnes âgées sur le nombre de cas qui reçoivent des services de soutien à domicile communautaires (%)



Rendement général

Le pourcentage de personnes âgées sur le nombre de cas recevant des services de soutien à domicile communautaires a diminué pendant l'année financière et était en deçà de la cible.

Raison d'être de cette mesure?

Les personnes âgées préfèrent recevoir des soins de longue durée à leur domicile dans la mesure du possible.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Bien que la cible pour 2014-2015 n'ait pas été atteinte, le Ministère a tout de même fourni un soutien à 289 personnes âgées de plus grâce aux services de soutien à domicile communautaires et aux établissements résidentiels pour adultes comparativement à l'année financière précédente. La mise en œuvre d'une gamme d'approches, de stratégies et d'initiatives novatrices dans le cadre de la stratégie D'abord chez soi positionnera le Ministère afin qu'il prodigue du soutien à domicile à la population grandissante de personnes âgées nécessitant des services de soins de longue durée.

Gouvernement intelligent

Objectif de la mesure

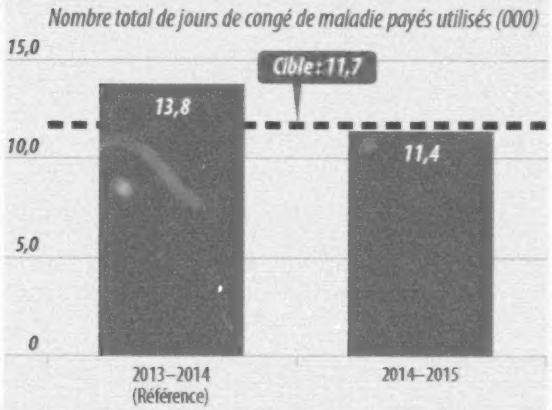
Améliorer la participation, l'engagement et le rendement du personnel.

Mesure

Nombre total de jours de congé de maladie payés utilisés.

Description de la mesure

Nombre de jours de maladie (payés et anticipés) utilisés par les employés.



Rendement général

Cette mesure a dépassé la cible pour l'année financière.

Raison d'être de cette mesure?

Un objectif de diminution de 20 % sur trois ans a été établi pour l'utilisation des congés de maladie au 31 mars 2015 (trois ans pour atteindre cette cible) pour les employés des Parties 1, 2 et 3 de la fonction publique. La réduction de l'absentéisme et, plus particulièrement, du recours aux congés de maladie dans certains groupes d'employés permettra de réaliser des économies importantes et contribuera à réduire les coûts associés à la baisse de productivité ainsi que les coûts de remplacement du personnel.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

Le programme de soutien en matière d'assiduité a été mis en œuvre pour l'ensemble du personnel ministériel. Il s'agit d'une approche globale et uniforme grâce à laquelle les surveillants immédiats favorisent un milieu de travail sain et répondent aux préoccupations en matière d'assiduité. Certaines absences ne peuvent être évitées. L'objectif de la gestion de l'assiduité ne vise donc pas à éliminer l'absentéisme ni à encourager les employés à venir au travail lorsqu'ils sont malades, mais bien de réduire les absences évitables, de soutenir les employés éprouvant des difficultés sur le chapitre de l'assiduité et de s'efforcer d'avoir une main-d'œuvre en santé et productive.

Gouvernement intelligent

Objectif de la mesure

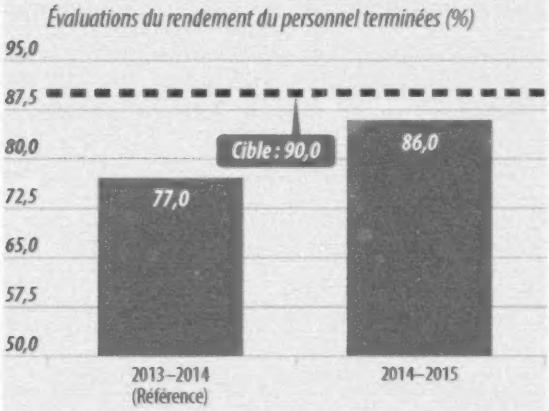
Améliorer la participation, l'engagement et le rendement du personnel.

Mesure

Pourcentage d'évaluations du rendement du personnel terminées.

Description de la mesure

Nombre d'évaluations du rendement réalisées à chaque trimestre divisé par le nombre total d'évaluations planifiées.



Rendement général

Cette mesure n'a pas été réalisée pour l'année financière en cours.

Raison d'être de cette mesure?

La réalisation des évaluations du rendement fournit l'occasion aux dirigeants et aux employés de discuter des objectifs de travail, des compétences manifestes et des contributions globales apportées par chacun des employés par rapport aux résultats opérationnels et à la stratégie globale du GNB, et d'en faire l'examen. Grâce à la réalisation du processus d'évaluation, tant les objectifs stratégiques qu'organisationnels font l'objet de discussions et sont transmis à tous les échelons de l'organisation dans un effort d'accroître le rendement des employés et de l'organisation.

Quelles initiatives ou quels projets ont été entrepris au cours de l'année de déclaration pour atteindre le résultat?

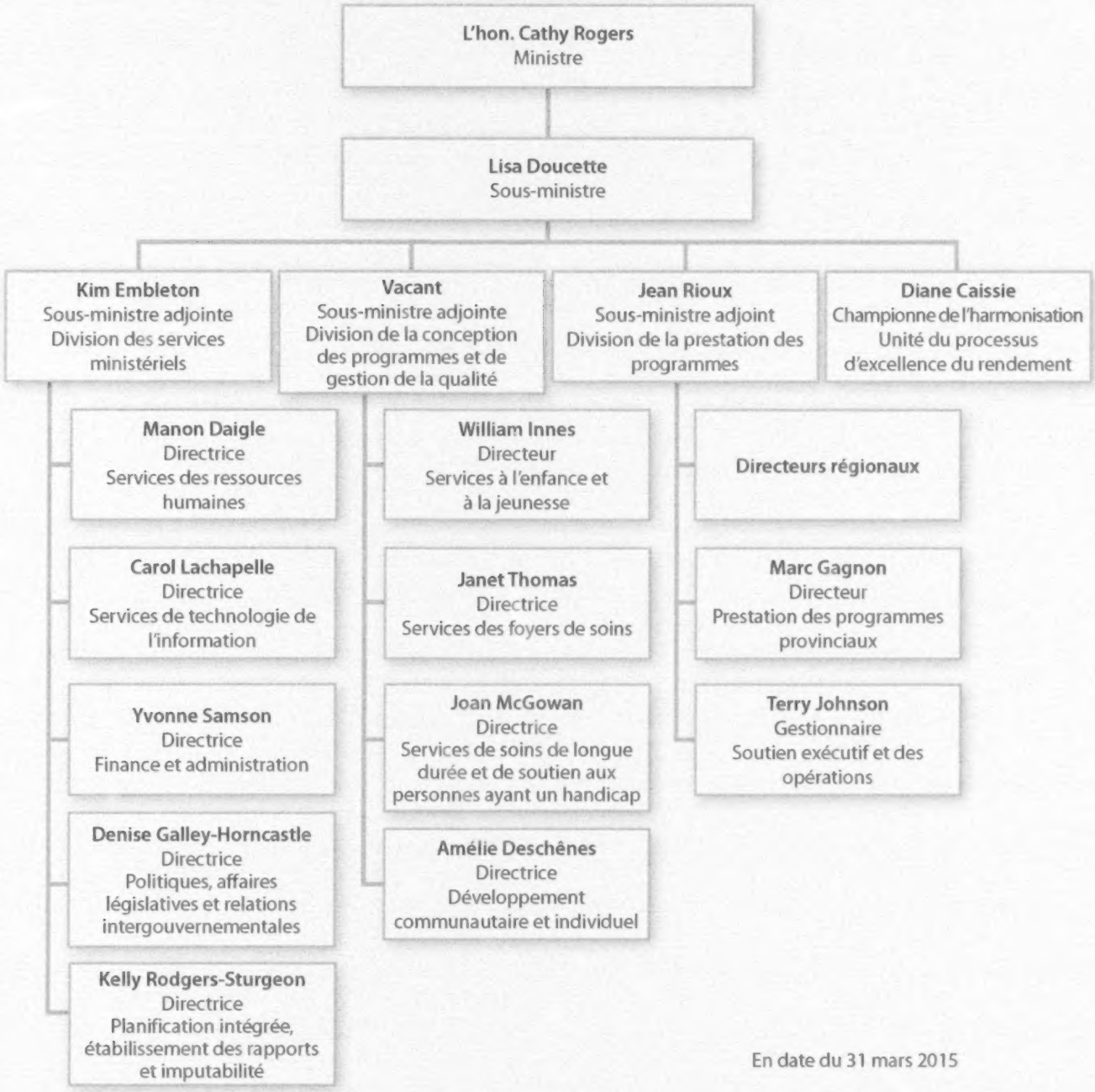
Le Ministère a souligné l'importance de donner une rétroaction au personnel de façon régulière et en temps opportun. On a constaté aussi une hausse du nombre d'examens effectués par rapport à l'année financière précédente.

Survol des opérations du Ministère

Le ministère du Développement social s'efforce de fournir des programmes et des services visant à offrir une plus grande autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour les Néo-Brunswickois dans le besoin.

Comme l'illustre l'organigramme ci-dessous, le Ministère est composé de trois divisions et d'une unité qui comptent sur une approche d'équipe pour appuyer les quatre principaux secteurs d'activité : le développement communautaire et individuel, les services à l'enfance et à la jeunesse, les soins de longue durée et les services de soutien aux personnes handicapées, et les services des foyers de soins.

Organigramme des échelons supérieurs



En date du 31 mars 2015

Division de la conception des programmes et de la gestion de la qualité

La **Division de la conception des programmes et de gestion de la qualité** voit à planifier, à concevoir et à surveiller les programmes du Ministère. À ce titre, elle est appelée à interpréter les lignes directrices, les modalités, les directives, les normes, les règlements et les lois qui régissent les programmes. La Division s'efforce de changer la façon dont elle fournit ses services afin d'améliorer l'efficience et la durabilité tout en maintenant la qualité.

Cette division est composée de la Direction des services de foyers de soins, la Direction des services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap, la Direction du développement communautaire et individuel et la Direction des services à l'enfance et à la jeunesse.

La **Direction des services des foyers de soins** voit à la surveillance des foyers de soins afin de veiller au respect de la *Loi sur les foyers de soins* et des règlements y afférents ainsi qu'aux normes et politiques du Ministère. Ces mesures législatives et politiques ont pour but d'améliorer la qualité de vie des résidents, de faire en sorte que leur dignité soit protégée et de veiller à la prestation la plus efficace possible de services de qualité adaptés en établissement résidentiel, dans les limites des ressources disponibles. Le gouvernement fournit une aide financière aux résidents qui sont incapables de payer tous les coûts associés aux services qu'ils reçoivent.

La **Direction des services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services offerts aux adultes ayant un handicap ainsi qu'aux personnes âgées. Cette direction comprend : les services de protection des adultes, les soins de longue durée, les services de soutien à domicile, le programme de soutien aux personnes ayant un handicap, les services résidentiels pour adultes, les activités de jour pour adultes, le programme d'activités de développement pour adultes, programmes et formation, ainsi que la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles. Cette direction offre également une formation pour les adultes ainsi que des services et des programmes destinés aux personnes âgées partout dans la province.

La **Direction du développement communautaire et individuel** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services visant à soutenir les personnes et les familles ainsi qu'à leur permettre de devenir et de demeurer autonomes. Cette direction comprend : le programme d'assistance transitoire, les services de gestion de cas pour les clients de l'aide sociale, le programme de possibilités de perfectionnement professionnel pour les clients de l'aide sociale, le programme de prestations prolongées, le programme de prestations spéciales, les services des ordonnances de soutien familial, les services aux jeunes, le programme de politique axée sur la jeunesse, le financement pour la lutte contre l'itinérance, le financement des maisons de transition, le programme de logement public, le programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataires), le programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaires), le programme de logement social à but non lucratif, le programme de suppléments au loyer transférables, le programme de suppléments au loyer, le programme de logement locatif abordable, le programme sur les initiatives de partenariats communautaires, le programme de logements locatifs et de maisons de chambres, le programme de conversion locatif, le programme d'amélioration de l'habitat, le programme d'aide à l'accession à la propriété/programme de prêts pour la finition de l'habitat, le programme de participation communautaire, le programme d'orientation et de gestion du logement, le programme fédéral-provincial de réparations et le programme de réparations d'urgence.

La **Direction des services à l'enfance et à la jeunesse** voit à planifier, à concevoir et à surveiller l'ensemble des programmes et des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse. Cette direction voit à la mise à jour et à la surveillance constantes du système de formation en protection de l'enfance axée sur les compétences ainsi qu'à la prestation de cette formation aux travailleurs sociaux en protection de l'enfance et leurs surveillants, y compris le personnel des Premières Nations, les gestionnaires de la prestation des programmes et les conseillers provinciaux de toute la province. Cette direction comprend : le programme de soutien aux familles pour les enfants ayant un handicap, le Programme d'adoption, les services d'accueil et d'évaluation, les services résidentiels pour enfants, les services de protection de l'enfance, les services aux enfants pris en charge, les Services d'appui à la famille, les services aux parents biologiques et les Services d'engagement jeunesse.

Faits saillants :

Direction des services des foyers de soins

- La Direction a collaboré avec le secteur des foyers de soins pour améliorer la gestion des réclamations de Travail sécuritaire NB. Le taux de l'industrie des foyers de soins est passé de 4,60 $/100 $ à 3,94 $/100 $ des gains assurables. Il s'agit là d'une quatrième réduction en autant d'années. Cette initiative a donné lieu à une réduction de 66 % du nombre de réclamations au cours des deux dernières années, occasionnant des économies annuelles récurrentes de l'ordre de 4,7 millions de dollars.

Direction des soins de longue durée et soutien aux personnes ayant un handicap.

- La Direction a augmenté le salaire annuel minimum des travailleurs de soutien à domicile de 25 cents l'heure. Les travailleurs de soutien à domicile ont touché le troisième versement d'équité salariale, soit une hausse de 1,33 $ l'heure. Par conséquent, les travailleurs de soutien à domicile ont vu passer leur salaire de 11 $ l'heure à 12,58 $ pour chaque heure consacrée aux clients dans le cadre des programmes de services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap.

Direction du développement communautaire et individuel

- En octobre 2014, la Direction a mis en œuvre quatre nouvelles initiatives dans le cadre de la deuxième réforme de l'aide sociale afin de renforcer notre engagement à l'égard de l'allègement de la pauvreté au Nouveau-Brunswick, notamment :
  - L'introduction d'une nouvelle exemption salariale pour les personnes ayant un handicap. Le taux fixe de l'exemption salariale pour les bénéficiaires du programme de prestations prolongées est passé de 250 $ à 500 $ par mois, tout en permettant à ceux-ci de garder 30 % de chaque dollar gagné au-delà de ce montant.
  - Une augmentation du plafond des avoirs admissibles pour les clients ayant un handicap, une exemption de 10 000 $ par ménage pour les liquidités et une exemption de 50 000 $ pour les montants investis dans des REER, ce qui permet aux gens ayant un handicap et qui ont besoin de l'aide sociale pour y être admissibles sans liquider leurs actifs accumulés et sans encourir de pénalité.
  - Le retrait des limites pour les montants correspondant à une assurance-vie et aux frais funéraires prépayés pour les requérants, ce qui permet à ces derniers d'être admissibles à l'aide au revenu sans devoir liquider leurs actifs. La période d'exemption des actifs commerciaux des clients et des requérants qui travaillent à leur compte a également été modifiée.
  - La création d'un nouveau modèle de prestation de services pour mieux répondre aux besoins développementaux des jeunes de 16 à 18 ans. Ce changement a occasionné une augmentation du taux d'aide tant pour les jeunes de 16 à 18 ans que pour ceux de 19 et de 20 ans.

Division de la prestation des programmes

La **Division de la prestation des programmes** voit à la prestation des programmes et des services aux clients du ministère du Développement social. Elle est composée de huit bureaux régionaux, de la Direction de la prestation des programmes provinciaux et de l'Unité de soutien exécutif et des opérations.

Les **bureaux régionaux** voient à la prestation des programmes et des services aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité du Ministère, soit le développement communautaire et individuel, les services à l'enfance et à la jeunesse, les services de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap et les services des foyers de soins.

La **Direction de la prestation des programmes provinciaux** voit à la prestation des programmes et des services aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité du Ministère au moyen de modèles provinciaux de prestation de services à guichet unique. Parmi ces programmes et services, citons : l'accueil centralisé pour les demandes de protection des enfants et des adultes, le service de permanence centralisée, la concertation familiale, la conférence pour une intervention immédiate, les services de médiation en protection de l'enfance, les services de divulgation de renseignements après l'adoption et la vérification de dossiers centralisée de Développement social.

L'**Unité de soutien exécutif et des opérations** voit à offrir toute une gamme de services de soutien et de services directs essentiels, en collaboration avec l'équipe de gestion du Ministère et les autres ministères, et ce, afin d'offrir un service efficace de prestation des programmes aux gens et aux familles dans les principaux secteurs d'activité du Ministère.

Faits saillants :

Direction de la prestation des programmes provinciaux

- La Direction s'est affairée à élargir la portée du service de concertation familiale au programme de services aux enfants afin d'aider les enfants et les jeunes pris en charge de façon permanente par le ministre à acquérir et à maintenir une stabilité.
- À l'automne 2014, dans le cadre du projet sur les gains d'efficacité à la préinscription, on a mis en œuvre des rôles combinés (préposé à la préinscription et gestionnaire de cas) afin de mieux servir nos clients.

Unité de soutien exécutif et des opérations

- L'Unité a travaillé en collaboration avec l'Organisation des mesures d'urgence et la Croix-Rouge canadienne pour répondre à diverses situations d'urgence, dont les suivantes :
  - la tempête post-tropicale Arthur qui a occasionné de vastes pannes de courant pendant plusieurs jours (juillet 2014);
  - des précipitations causant des inondations localisées (décembre 2014).
- De plus, l'Unité a participé à un plan d'intervention d'urgence en cas de catastrophe nucléaire et a représenté le Ministère lors de tribunes nationales et atlantiques sur les services sociaux d'urgence.

Division des services ministériels

La **Division des services ministériels** voit à offrir toute une gamme de services de soutien et de services directs essentiels aux employés du Ministère. Elle travaille en partenariat avec les autres divisions du Ministère afin de participer au succès de l'organisation sur le plan des finances, de la dotation en personnel, des technologies et de la gestion de l'information, de la recherche, de l'évaluation et de la planification ainsi qu'à la réussite de ses initiatives liées à la réglementation et aux politiques.

La Division se compose de la Direction des politiques, affaires législatives et relations intergouvernementales, de la Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité, de la Direction du service de technologie de l'information, de la Direction des services des ressources humaines et de la Direction des finances et de l'administration.

La **Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales** est chargée d'élaborer les politiques et les propositions législatives du Ministère et de fournir des conseils et un soutien constants relativement à l'interprétation de ses lois. Elle voit à représenter le Ministère dans diverses discussions interministérielles et représente le GNB dans différentes tribunes intergouvernementales liées au logement et aux services sociaux. Elle est également responsable au sein du Ministère des questions juridiques et de litige en plus de fournir une orientation au Ministère relativement à ses réponses aux demandes et enquêtes de l'ombudsman, de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, du commissaire aux langues officielles, du défenseur des enfants et de la jeunesse et de la Commission des droits de la personne. La Division est également responsable au sein du Ministère des discussions et consultations avec le Secrétariat des affaires autochtones au provincial et Affaires autochtones et Développement du Nord Canada sur les questions touchant les services à l'enfance et aux familles dans les communautés des Premières Nations. Elle agit à titre d'agent de liaison ministériel auprès de la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial.

La **Direction de la planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité** voit à diriger le processus de planification stratégique ainsi que le cycle annuel de planification et de reddition de comptes du Ministère. Elle fournit des conseils et des directives au Ministère en menant des recherches et des évaluations des programmes et des services ministériels et en procédant à des analyses statistiques pour l'élaboration des politiques et des programmes. Elle voit également à l'analyse des données du Ministère ainsi qu'à la surveillance du rendement de ses programmes et services et à la reddition de comptes à ce sujet. En outre, la Direction voit à la gestion du portefeuille de projets, aux communications intraministérielles et à la participation aux initiatives interministérielles à l'appui des objectifs généraux du Ministère.

La **Direction du service de technologie de l'information** voit à la conception, à l'élaboration et à la mise en œuvre de solutions opérationnelles novatrices en établissant des partenariats avec les différentes divisions du Ministère. Elle aide également tous les secteurs de programmes du Ministère à atteindre leurs objectifs opérationnels en leur fournissant des services et des solutions de technologie de l'information appropriés, comme le soutien de gestion technique au système client, l'entretien et le fonctionnement des applications, la gestion des contrats de technologie, l'architecture d'entreprise et les services de sécurité des renseignements.

La **Direction des services des ressources humaines** voit à offrir un soutien et des services de consultation aux cadres et aux employés afin d'accroître l'efficacité et le rendement de l'organisation. Elle s'efforce de créer et de maintenir une main-d'œuvre dynamique, saine, sûre et très performante qui offre d'excellents services aux Néo-Brunswickois. Elle travaille en collaboration afin de remplir son mandat et d'atteindre ses objectifs tout en appuyant les objectifs stratégiques du Ministère et du GNB. La Direction est composée de deux unités opérationnelles, soit l'Unité des services des relations avec les employés et l'Unité de perfectionnement du personnel et de développement organisationnel.

La **Direction des finances et de l'administration** travaille avec les cadres afin de veiller à ce que les ressources financières du Ministère soient dépensées conformément au cadre fiscal du GNB. Elle fournit des renseignements et des conseils afin de veiller à la cohérence des activités de budgétisation, de communication de l'information financière et d'administration. La Direction procède à des vérifications internes pour les programmes et

services du Ministère. Elle assure la gestion de dossiers pour le bureau central et offre au Ministère des services de gestion des établissements.

Faits saillants :

Direction des politiques, des affaires législatives et des relations intergouvernementales

- La Direction a répondu à 34 demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et a présenté 14 mémoires au Conseil exécutif.

Direction de la planification intégrée, établissement des rapports et de l'imputabilité

- La Direction a mené la participation du Ministère au processus de révision stratégique des programmes, notamment à l'analyse des principaux programmes du Ministère et à la détermination des initiatives visant à améliorer l'efficience et l'efficacité des programmes et des services.

Direction du Service de technologie de l'information

- La Direction a poursuivi ses travaux sur le nouveau système Habitation NB, un important projet de développement qui consiste à moderniser la façon dont le Ministère exécute son programme de logements. Les services offerts aux clients gagneront en efficacité et en efficience.

Direction des services des ressources humaines

- La Direction a assuré la formation de plus de 30 formateurs en gestion du changement. Ces derniers sont maintenant en mesure d'offrir une formation et un soutien aux équipes de gestion centrales et régionales, tandis que la Direction met en place la gestion du changement dans de nombreux secteurs du Ministère.

Unité du processus d'excellence du rendement

L'**Unité du processus d'excellence du rendement** veille à l'élaboration, à la promotion et à la mise en œuvre du processus d'excellence du rendement. Ce processus consiste en un regard à long terme axé sur les résultats qui est posé sur la façon dont le Ministère parvient à améliorer son efficacité et sa responsabilisation ainsi que les services offerts au public, à simplifier l'administration et à voir des améliorations constantes partout au sein du Ministère.

L'Unité utilise la méthodologie associée au système de gestion officiel, qui assure l'harmonisation stratégique à l'échelle de l'organisation. Elle utilise des mesures de rendement fondées sur les données afin de stimuler le rendement et Lean Six Sigma pour améliorer les processus et cibler les efficiences. On fait appel aux outils suivants : schéma stratégique, tableau de bord équilibré, SOMIA, Lean Six Sigma et gestion quotidienne.

Cinq facilitateurs de l'amélioration des processus ont reçu une formation Lean Six Sigma. De concert avec la championne de l'harmonisation du Ministère, ils guident l'exécution du processus d'excellence du rendement au sein du Ministère.

Faits saillants :

- L'Unité a mis en œuvre un projet Lean Six Sigma pour aider les clients admissibles à soumettre une demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada plutôt que de toucher des prestations d'aide sociale. Ce projet a conféré des avantages aux clients, aux contribuables et au Ministère en responsabilisant les clients, en économisant l'argent des contribuables et en recouvrant des fonds.

Information financière

Le présent aperçu financier a été préparé à l'aide des renseignements disponibles au moment de la publication et peut, par conséquent, ne pas correspondre exactement aux données publiées par la suite dans les comptes publics.

Dépenses	Budget	Dépenses	Écart plus (moins)	% plus (moins)	Remarque
Services généraux et autres	12 450,6	12 343,7	(106,9)	(0,9)	
Services de la sécurité du revenu – coûts de la prestation des services	20 126,5	20 600,7	474,2	2,4	
Services de la sécurité du revenu – prestations	226 894,0	226 382,1	(511,9)	(0,2)	
Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse	124 219,7	124 422,0	202,3	0,2	
Soins de longue durée	597 170,4	604 065,9	6 895,5	1,1	1
Habitation	86 350,5	81 245,9	(5 104,6)	(5,9)	2
Autres prestations	32 200,0	31 749,9	(450,1)	(1,4)	
Total	**1 099 411,7 $**	**1 100 810,2 $**	**1 398,5 $**	**0,1**	

Les chiffres sont exprimés en milliers

Compte à but spécial – dépenses	Budget	Dépenses	Écart plus (moins)	% plus (moins)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	18 000,0 $	14 557,7 $	(3 442,3 $)	(19,1)	3

Les chiffres sont exprimés en milliers

Revenus	Budget	Recettes	Écart plus (moins)	% plus (moins)	Remarque
Produits de placements	3 101,0	3 210,1	109,1	3,5	
Licences et permis	40,0	28,6	(11,4)	(28,5)	
Vente de biens et services	19 850,0	16 950,5	(2 899,5)	(14,6)	4
Recettes diverses	9 500,0	9 390,0	(110,0)	(1,2)	
Subventions conditionnelles – Canada	30 763,0	31 568,8	805,8	2,6	
Total	**63 254,0 $**	**61 148,0 $**	**(2 106,0 $)**	**(3,3)**	

Les chiffres sont exprimés en milliers

Compte à but spécial – revenus	Budget	Recettes	Écart plus (moins)	% plus (moins)	Remarque
Compte de financement de la SCHL	10 679,0 $	7 930,3 $	(2 748,7 $)	(25,7)	5

Les chiffres sont exprimés en milliers

Remarques sur les désaccords considérables

1. Au-delà du budget en raison d'un changement d'estimation comptable à l'égard du passif du régime de pension des foyers de soins.
2. En deçà du budget, essentiellement à cause d'un retard de mise en œuvre lié au programme de logement locatif abordable.
3. En deçà du budget, essentiellement en raison des coûts plus faibles que prévu pour le nouveau système Habitation NB et des dépenses moins élevées engagées dans le cadre du programme de logement social.
4. Revenu plus faible que prévu pour les logements sociaux locatifs et les logements résidentiels.
5. En deçà du budget, essentiellement en raison d'une diminution du taux d'intérêt et d'une augmentation de certaines dépenses liées au programme et donnant lieu à un redressement fédéral plus faible.

Résumé des activités de recrutement

Conformément à l'article 4 de la *Loi sur la Fonction publique*, le sous-ministre du ministère des Ressources humaines délègue à chacun des administrateurs généraux les activités de dotation de leurs ministères respectifs. Vous trouverez ci-dessous un résumé des activités de dotation pour l'exercice 2014-2015 du Développement social.

Nombre d'employés permanents et temporaires au 31 décembre de chaque année

Type	2014	2013
Permanent	1 237	1 221
Temporaire	250	258
Total	**1 487**	**1 479**

Le ministère a annoncé 54 concours, soit 14 concours ouverts (publics) et 40 concours restreints (internes).

Conformément aux articles 15 et 16 de la *Loi sur la Fonction publique*, le ministère a effectué des nominations au moyen d'autres démarches visant à déterminer le mérite, sans concours, soit :

Type de nomination	Description de la nomination	Article de la *Loi sur la Fonction publique*	Numéro
Emplois professionnels, scientifiques ou techniques spécialisés	Une nomination peut être faite sans concours lorsqu'un poste requiert : – un degré élevé d'expertise et de formation, – un degré élevé de compétences techniques, – une reconnaissance à titre d'expert du domaine.	15(1)	0
Programme d'égalité d'accès à l'emploi	Programme offrant aux Autochtones, aux personnes ayant un handicap et aux membres des minorités visibles l'égalité d'accès à des possibilités d'emploi, de formation et d'avancement.	16(1)(a)	0
Programme de gestion du talent au niveau ministériel	Les employés permanents faisant partie des réserves de talents gouvernementales et ministérielles qui répondent aux quatre critères d'évaluation du talent, nommément le rendement, l'état de préparation, la volonté et le degré d'urgence.	16(1)(b)	0
Mutation latérale	Le processus de mutation du gouvernement du Nouveau-Brunswick facilite la mutation des employés des Parties 1, 2 (conseils scolaires) et 3 (corporations hospitalières) de la fonction publique.	16(1) ou 16(1)(c)	6
Nomination d'employés occasionnels ou temporaires à un poste permanent	Une personne qui est embauchée à titre occasionnel ou temporaire en vertu de l'article 17 peut être nommée sans concours à un poste permanent ayant été bien classifié au sein de la fonction publique.	16(1)(d)(i)	6
Nomination d'étudiants et d'apprentis à un poste permanent	Les étudiants pour les emplois d'été, les étudiants universitaires ou collégiaux de programmes CO-OP ou les apprentis peuvent être nommés à un poste de la fonction publique sans concours.	16(1)(d)(ii)	0

Conformément à l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, la sous-ministre n'a reçu aucune plainte alléguant le favoritisme et aucune plainte n'a été déposée avec l'Ombudsman.

Résumé des projets de loi et des activités législatives

Nom du règlement	Date d'entrée en vigueur	Résumé des changements
Modifications du Règlement 95-61 établi en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu familial*	1er octobre 2014	On a dû apporter des modifications au Règlement afin de mettre en œuvre un certain nombre de changements politiques importants au système provincial d'aide sociale, dont : des améliorations supplémentaires à la politique d'exemption salariale pour les gens ayant un handicap, la création d'un nouveau programme Services d'engagement jeunesse et des changements aux limites d'exemption pour les politiques d'assurance-vie, les préarrangements funéraires, les actifs d'entreprise, les REER et les liquidités.

Résumé des activités liées aux langues officielles

Introduction	Le Ministère a élaboré un plan d'action qui comporte des activités stratégiques pour chacun des quatre secteurs d'activité du *Plan du gouvernement sur les langues officielles*.
Axe 1	Égalité des services. Pour veiller à ce que la population ait accès à des services de même qualité en français et en anglais partout dans la province, on a réalisé les activités suivantes : – La revue et la mise à jour annuelles des profils linguistiques. Les Services des ressources humaines consultent la haute direction pour discuter de la capacité linguistique de l'équipe et cerner toute lacune, veillent à l'élaboration d'un plan à court terme de « remplacement » et d'un plan à long terme pour améliorer la capacité linguistique de l'équipe (à savoir : embauches, formation sur le langage). – Le Ministère a examiné ses pratiques actuelles liées à l'enseignement des langues secondes, y compris les dépenses, la disponibilité et l'accessibilité qui y sont associées ainsi que le processus de sélection des candidats (lequel vise à améliorer les processus, la transparence, l'équité et la cohérence au sein du Ministère). – On a créé des Lignes directrices relatives à la formation en langue seconde. – Le Ministère a intégré l'enseignement des langues secondes à son processus général de gestion des talents afin de veiller à ce que les fonds soient accordés en fonction des besoins organisationnels et des demandes de prestation de services. – On a créé dans l'intranet une nouvelle section qui renferme de l'information sur la formation en langues secondes ainsi que des liens vers des outils et des ressources pour aider les employés à pratiquer leur langue seconde. – On a transmis une note de service à l'ensemble du personnel pour lui demander de terminer les modules de formation obligatoires iLearn sur les langues officielles. – On a également informé les nouveaux employés des modules obligatoires iLearn sur les langues officielles dans le cadre de leur orientation.
Axe 2	Utilisation des langues officielles en milieu de travail. Pour veiller à ce que le milieu et le contexte encouragent les employés à utiliser la langue officielle de leur choix au travail, on a réalisé les activités suivantes : – Les Services des ressources humaines ont communiqué avec les gestionnaires et coordonnateurs des services ministériels de façon régulière afin de réitérer « l'offre active » de la direction de mener les évaluations du rendement des employés dans la langue de leur choix. – Les Services des ressources humaines consultent la haute direction pour discuter de la capacité linguistique de l'équipe et cerner toute lacune, veillent à l'élaboration d'un plan à court terme de « remplacement » et d'un plan à long terme pour améliorer la capacité linguistique de l'équipe (à savoir : embauches, formation sur le langage). – On a créé dans l'intranet une nouvelle section qui renferme de l'information sur la formation en langues secondes ainsi que des liens vers des outils et des ressources pour aider les employés à pratiquer leur langue seconde.
Axe 3	Pour veiller à ce que le GNB et ses employés adhèrent à la valeur fondamentale qu'est le bilinguisme officiel, voici les activités qui ont été menées : – Le Ministère a recueilli des renseignements et compilé les mises à jour de statut au moyen de ses mécanismes de reddition de comptes et de surveillance établis afin de remplir une section spéciale de son rapport annuel traitant des langues officielles. – On a transmis une note de service à l'ensemble du personnel pour lui demander de terminer les modules de formation obligatoires iLearn sur les langues officielles. – Les nouveaux employés ont été mis au courant des modules obligatoires dans le cadre d'orientation.
Axe 4	Afin de veiller à ce que les employés de la fonction publique connaissent et comprennent bien la *Loi sur les langues officielles*, les politiques et les règlements pertinents ainsi que les obligations du gouvernement provincial en ce qui a trait aux langues officielles, on a réalisé les activités suivantes : – Abordé dans les activités réalisées sous l'objectif 3.
Conclusion	La mise en œuvre du *Plan d'action en matière de langues officielles* du Ministère a sensibilisé les employés quant aux responsabilités qu'implique la *Loi sur les langues officielles* au quotidien ainsi qu'à son incidence sur la qualité des programmes et des services offerts au public. Le respect des profils linguistiques lorsqu'on pourvoit des postes bilingues constitue un défi constant relatif à la mise en œuvre du Plan d'action en matière de langues officielles.

Résumé des recommandations du Bureau du vérificateur général

Nom et année de la vérification avec lien au document en ligne	Total	Adoptées
Foyers d'accueil – 2013, Volume 2 http://www.agnb-vgnb.ca/content/agnb-vgnb/fr/publications/rapports/annee/2013.html#2013v1=Page1&2013v2=Page4	11	Neuf et les deux autres en octobre 2015
Entente relative au logement social – 2011, Volume 3, de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) http://www.agnb-vgnb.ca/content/agnb-vgnb/fr/publications/rapports/annee/2013.html#2013v1=Page1&2013v2=Page4	2	1

Rapport sur la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*

Comme prévu en vertu de l'article 18(1) de *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, le chef administratif établira un rapport sur toutes les divulgations d'actes répréhensibles qui ont été faites à un supérieur hiérarchique ou au fonctionnaire désigné de la subdivision des services publics dont il est responsable. Le ministère du Développement social n'a reçu aucune divulgation d'actes répréhensibles au cours de l'exercice 2014-2015.